

Филип Бурнард
Тренинг навыков консультирования

Содержание

Введение

ЧАСТЬ I. ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ

Глава 1. Консультирование

- Цели главы
- Определение
- Основные составляющие консультирования
- Возможности использования
- Личные качества консультанта
- Стадии процесса консультирования
- Навыки консультирования
- Проблемы и ловушки, и как из них выбираться

Глава 2. Проведение тренинга по развитию навыков консультирования

- Цели главы
- Планирование тренинга развития навыков консультирования
- Подготовка мастер-классов
- Проведение мастер-классов

Глава 3. Оценивание мастер-классов по развитию навыков консультирования

- Цели данной главы
- Оценка, проводимая самостоятельно и с помощью коллег

Глава 4. Контрольные листы к теме навыки консультирования

- Цели данной главы
- Характеристики хорошего консультанта
- Психологические подходы к консультированию
- Анализ шести категорий вмешательств
- Навыки консультирования
- Стадии процесса консультирования
- Методы обучения консультированию
- Элементы тренинга развития навыков консультирования
- Чего нельзя делать в консультировании
- Действия, ассоциируемые с эффективным слушанием в консультировании
- Что делать, если что-то пошло не по плану
- В каких случаях необходимо обращаться за помощью к другим специалистам
- Акт о защите информации личного характера
- Методы развития самоосознания

Глава 5. Контрольные вопросы по теме тренинга развития навыков консультирования

- Цели данной главы
- Вопросы, на которые следует ответить перед проведением
- тренинга развития навыков консультирования

- Перед началом работы
- Что следует сделать до прихода участников
- Начало работы мастер-класса
- Примеры «разогревающих» упражнений
- Теоретическая информация
- Вводные упражнения
- Размышления и обсуждение
- Организация перерывов
- Печатные материалы и рекламные проспекты
- Завершение работы мастер-класса

Глава 6. Введение в упражнения

- Цели данной главы
- Как использовать упражнения
- «Разогревающие» и вводные упражнения
- Что делать, если что-то идет не по плану
- «Снятие ролей»
- Возможности использования полученных знаний в реальной жизни
- Работа с большими группами

ЧАСТЬ II. УПРАЖНЕНИЯ

Глава 7. Упражнения на развитие навыков слушания

- Упражнение 1. Демонстрация эффективных действий в процессе слушания
- Упражнение 2. Действия, мешающие процессу слушания
- Упражнение 3. Степень близости между собеседниками в процессе слушания
- Упражнение 4. Использование молчания
- Упражнение 5. Кивание головой
- Упражнение 6. Выражение лица
- Упражнение 7. Активное слушание
- Упражнение 8. Отвлечение внимания
- Упражнение 9. Качества эффективного слушателя
- Упражнение 10. Оценивание собственных навыков слушания

Глава 8. Упражнения на выявление и развитие способности к эмпатии

- Упражнение 11. Что означает понятие «эмпатия»?
- Упражнение 12. Высказывания, демонстрирующие проявление эмпатии консультанта
- Упражнение 13. Оценка степени эмпатии окружающих
- Упражнение 14. Простая рефлексия («отзеркаливание») содержания
- Упражнение 15. Простая рефлексия чувств
- Упражнение 16. Избирательная рефлексия
- Упражнение 17. Использование изученных техник в работе с условным клиентом (I)
- Упражнение 18. Эмпатия в повседневной жизни
- Упражнение 19. Применение эмпатии в сложных ситуациях
- Упражнение 20. Этические аспекты

Глава 9. Упражнения на развитие навыков предоставления информации и советов

- Упражнение 21. Различные типы информации в консультировании
- Упражнение 22. Доводы «за» и «против» при предоставлении советов
- Упражнение 23. Простое предоставление советов

- Упражнение 24. Предоставление информации
- Упражнение 25. Предоставление негативной информации
- Упражнение 26. Конфронтация (I)
- Упражнение 27. Конфронтация (II)
- Упражнение 28. Избыточность советов
- Упражнение 29. Проверка правильности понимания консультантом информации, предоставляемой клиентом
- Упражнение 30. Предоставление информации в реальной жизни

Глава 10. Упражнения на развитие навыков фасилитации

- Упражнение 31. Исследование значения понятия «фасилитации»
- Упражнение 32. Стили фасилитации
- Упражнение 33. Клиент-центрированное консультирование
- Упражнение 34. Обучение фасилитации
- Упражнение 35. Групповая фасилитация
- Упражнение 36. Что означает быть «реципиентом»
- Упражнение 37. Ограничения применения фасилитации
- Упражнение 38. Как стать эффективным консультантом
- Упражнение 39. Использование изученных техник в работе с условным клиентом (II)
- Упражнение 40. Что делать, когда возникают непредвиденные обстоятельства

Глава 11. Упражнения на развитие навыков решения проблем

- Упражнение 41. Типология проблем
- Упражнение 42. Определение имеющихся проблем
- Упражнение 43. Последовательность действий при решении проблем
- Упражнение 44. Прояснение проблем
- Упражнение 45. Как вы решаете собственные проблемы
- Упражнение 46. Ограничения стратегии, заключающейся в предоставлении советов
- Упражнение 47. Разработка плана решения проблемы
- Упражнение 48. Реализация плана действий
- Упражнение 49. Оценка эффективности решения проблем
- Упражнение 50. Оказание поддержки

Глава 12. Работа с чувствами

- Упражнение 51. Типология чувств
- Упражнение 52. Слова, выражающие чувства
- Упражнение 53. Выражение чувств
- Упражнение 54. Дать разрешение
- Упражнение 55. Парадокс
- Упражнение 56. Фокусирование
- Упражнение 57. Преувеличение
- Упражнение 58. Самые ранние воспоминания
- Упражнение 59. Профилактика «сгорания»
- Упражнение 60. Преодоление стресса

Глава 13. Упражнения на развитие навыков оценивания

- Упражнение 61. Самонаблюдение
- Упражнение 62. Самооценивание

- Упражнение 63. Оценивание, проводимое с помощью коллег
- Упражнение 64. Оценивание, проводимое в парах
- Упражнение 65. Оценивание номинальной группы
- Упражнение 66. Оценивание, проводимое самостоятельно и с помощью коллег
- Упражнение 67. Дневник
- Упражнение 68. Лучшее и худшее
- Упражнение 69. Чему я научился
- Упражнение 70. Планы на будущее

Глава 14. Упражнения, направленные на профессиональный рост консультанта

- Упражнение 71. Оценка навыков консультирования
- Упражнение 72. «Горячий стул»
- Упражнение 73. Самоописание
- Упражнение 74. Встряска для группы
- Упражнение 75. Язык тела
- Упражнение 76. Закончи предложения
- Упражнение 77. Центрирование
- Упражнение 78. Поддержание зрительного контакта
- Упражнение 79. Будущее
- Упражнение 80. Прояснение значения понятия «консультирование»

Введение

Количество людей, нуждающихся в навыках консультирования, все увеличивается, а объем материала для тренингов этого направления еще небольшой. Данная книга адресована всем тем, кто занимается развитием навыков консультирования у других людей. В ней содержится как теория, так и материалы для практического использования. Но в основном она состоит из упражнений, которые можно использовать на тренингах и мастер-классах. Основу данной книги составляет как научная, так и популярная литература по консультированию, а также мой собственный опыт педагога, тренера и исследователя этой области. Насколько было возможно, я постарался не занимать какой-либо конкретной теоретической «позиции».

Очень легко угодить в ловушку, рассуждая над тем, какая теория лучше или какой стиль консультирования наиболее эффективен. Вместо этого я постарался использовать минимум противоречивой теории и дать читателям возможность самим решать, какие вещи срабатывают, а какие – нет.

Для кого написана эта книга?

Консультирование находит применение в самых различных областях. Его используют и менеджеры, и работники здравоохранения, и учителя, и люди, работающие в качестве волонтеров. Данный учебник предназначен для всех, кто желает обучать других людей развитию навыков консультирования. К их числу относятся люди, работающие в следующих областях:

- проведение бизнес-тренингов и тренингов по администрированию;
- проведение тренингов по менеджменту;
- получение профессионального и последипломного образования;
- фасилитация тренингов;
- развитие человеческого потенциала;
- повышение квалификации;
- здравоохранение;
- проведение тренингов общения с клиентами;
- специализированные тренинги для персонала;

- «связи с общественностью»;
- область среднего, профессионального и последипломного образования.

О чем эта книга?

В первых главах данной книги речь идет о некоторых теоретических аспектах тренинга развития навыков консультирования. В главе 1 рассказывается о консультировании как таковом. В главе 2 выделяются составляющие тренинга развития навыков консультирования, а в главе 3 вашему вниманию будут предложены способы, при помощи которых можно оценить мастер-классы и курсы тренингов развития навыков консультирования. Оценить для того, чтобы улучшить свою последующую работу.

Консультирование – это все еще развивающаяся область исследований и практики. И я считаю, что специалисту в области консультирования очень важно периодически производить оценку собственных действий. Главы 4 и 5 содержат в себе серии контрольных вопросов, охватывающих почти все аспекты процесса планирования тренинга развития навыков консультирования. Это достаточно удобный и быстрый способ определения тех моментов, над которыми нужно подумать, занимаясь планированием и проведением мастер-класса или курса тренингов. В главе 6 речь идет об экспириенциальном обучении: процессе обучения посредством «делания» практики. Консультированию невозможно обучиться, только слушая лекции или даже просто участвуя в обсуждениях. В какой-то момент человек должен испробовать на практике то, о чем услышал на лекции. Методы экспириенциального обучения предлагают практический путь обучения, основу которого составляет непосредственный опыт. Глава 7 – это введение в упражнения, содержащиеся во второй части данной книги, кроме того, в этой главе очень подробно описано, как лучше всего использовать приведенные упражнения.

Последние главы содержат в себе подробные описания 80 упражнений для развития навыков консультирования. Ко многим упражнениям прилагаются распечатки, которые могут быть отсканированы и использованы для групповой работы. Также описываемые упражнения можно модифицировать таким образом, чтобы они соответствовали именно вашим целям и предпочтениям. Не всем тренерам, так же как и не всем участникам тренингов, нравятся абсолютно все упражнения и задания. Результаты проведенных мною исследований свидетельствуют, например, о том, что есть люди, которым не нравятся ролевые игры. Но есть и другие, которые получают удовольствие от участия в ролевых играх и находят их полезными. Размышляя над тем, какие упражнения вы хотели бы использовать, не забывайте о собственных предпочтениях и предпочтениях участников тренинга. Упражнения, приведенные во второй части данной книги, описывают различные навыки консультирования:

- упражнения на развитие навыков слушания;
- упражнения на развитие навыков эмпатии;
- упражнения на развитие навыков предоставления информации и советов;
- упражнения на развитие навыков фасилитации;
- упражнения на развитие навыков решения задач;
- работа, направленная на совладание с эмоциями;
- упражнения на развитие навыков оценивания;
- упражнения, направленные на профессиональный рост консультанта.

Книгу, которую вы держите в руках, можно использовать в работе с самыми разными тренинговыми группами. К людям, которым можно предложить описываемые здесь упражнения, относятся:

- студенты;
- менеджеры;
- исследователи;
- коллеги;
- пациенты;
- резиденты;

- потребители и т. д.

Ярлыки – это всегда очень сложно. Чтобы не усложнять объяснения, я использовал термин «тренер» для описания человека, проводящего мастер-класс или курс тренингов по развитию навыков консультирования. А термин «участник тренинга» – для описания человека, посещающего подобные мастер-классы и курсы тренингов. Я понимаю, что есть люди, которым больше нравятся такие слова, как «фасилитатор» и «клиент». Это весьма деликатная тема, где нет простых ответов. Хорошим выходом из сложившейся ситуации может быть обсуждение с каждой конкретной группой того, как ее участникам больше нравится себя называть.

Как пользоваться этой книгой?

Это книга, которую можно как использовать в работе, так и просто читать. Разумеется, вы вполне можете решить, что вам вовсе и не нужно ее читать. Или вы можете время от времени выборочно прочитывать отдельные разделы данной книги. Если же вы уже состоявшийся тренер, то вам может быть интересно сразу перейти ко второй части данной книги и использовать на практике некоторые из упражнений.

Мне представляется важным, чтобы данную книгу рассматривали как практическое пособие – пособие, в котором можно делать записи, пометки, приносить с собой на занятия и делать на него ссылки. Как было сказано выше, для работы в ходе мастер-классов и курсов тренингов вы можете делать ксерокопии с нужных вам страниц. При этом следите, пожалуйста, за тем, чтобы внизу страницы были сохранены пометки об авторских правах.

Я надеюсь, что вы получите удовольствие от использования приведенных в данной книге упражнений и адаптируете их таким образом, чтобы они соответствовали вашим условиям. Нередко самые полезные упражнения – те, которые придуманы вами самими, зачастую под влиянием момента.

Все описываемые здесь упражнения были апробированы в ходе проведения различных мастер-классов и курсов тренингов, в различных группах участников. Как упражнения, они все работают. Конечно, нельзя дать гарантии, что они автоматически будут превращать людей в эффективных консультантов, но можно говорить о том, что эти упражнения будут помогать людям задумываться над собственными действиями. Осознание того, что мы делаем и как мы это делаем, – есть первый этап процесса становления эффективного консультанта, и все мы находимся в этом состоянии «становления». Как мне кажется, лишь несколько человек можно было бы назвать экспертами в данной области: большинство таких, как мы, все еще лишь учатся помогать другим людям. Но так и должно быть. Ведь скромность в консультировании и при оказании помощи другим людям – очень важная составляющая.

ЧАСТЬ I. ТРЕНИНГ РАЗВИТИЯ НАВЫКОВ

Глава 1. Консультирование

Цели главы

В данной главе обсуждаются следующие аспекты консультирования:

- определение;
- возможности использования;
- личные качества консультанта;
- ловушки и советы, как из них выбраться.

Определение

Большинство из нас сталкивались с консультированием в той или иной его форме. Проблема состоит в следующем: это слово настолько привычно, что разные люди по-разному его трактуют. Для одних с консультированием ассоциируется отсутствие прямых вопросов. Для других – это означает предложение советов и рекомендаций в отношении того, как другой человек мог бы сам себе помочь. Есть также люди, которые с презрением относятся к мысли о том, что в консультировании находить решения собственных проблем должен обязательно сам клиент.

Вот несколько определений, которые люди могут давать консультированию.

- Консультирование – это способ, посредством которого один человек оказывает помощь другому, используя для этого целенаправленную беседу. Консультирование подразумевает под собой серию сессий, направленных на решение проблемы.
- Консультирование – это процесс, в ходе которого два человека собираются вместе для исследования личных проблем и поиска их решений.
- Консультирование – это метод поиска практических решений проблем, связанных с работой, или же проблем личного характера.

Есть несколько мыслей, которые, очевидно, являются общими для всех этих определений или, по крайней мере, для большинства из них, с которыми многие консультанты были бы согласны. Обычно варианты определений консультирования включают в себя либо все, либо некоторые из нижеприведенных положений:

- необходимо присутствие двух человек;
- данный процесс приводит к определенным действиям, производимым клиентом;
- консультант - это человек, который слушает;
- клиенту можно доверить самостоятельный поиск решений имеющихся у него проблем;
- обычно этот процесс сопровождается личностным ростом клиента;
- есть надежда на решение проблемы.

Некоторые консультанты захотели бы добавить еще кое-что к этому списку, и, возможно, есть вещи, которые вам хотелось бы добавить самим. Это важный аспект тренинга развития навыков консультирования. Упражнение, предлагаемое в самом начале любого мастер-класса или курса тренингов развития навыков консультирования, заключается в анализе того, что же участники тренинга понимают под консультированием. Однако не стоит придерживаться каких-либо догматических позиций в отношении этих вопросов. Существует достаточно места для множества самых разных определений. Следует также отметить несколько моментов, которые, по-видимому, не имеют никакого отношения к консультированию. Обычно к консультированию не относятся:

- предоставление советов со стороны консультанта;
- психотерапия;
- лечение серьезных психических заболеваний;
- решение всех возникающих в жизни проблем.

Подобно всем остальным формам разговора, консультирование также имеет свои ограничения. При помощи консультирования невозможно решать все проблемы, преподносимые жизнью. В конечном счете, наступает такой момент, когда мы должны прекратить разговоры и начать действовать. Чего не должно быть в консультировании, так это когда два человека просто встречаются и говорят, говорят, говорят... Консультирование всегда должно иметь практическое завершение. Зачастую то, чего люди сильнее всего боятся, – это как раз самих изменений. Достаточно часто им также значительно больше нравится говорить о том, как они могли бы измениться, нежели реально сделать это. В конечном счете, чтобы консультирование можно было назвать эффективным, изменение со стороны клиента должно быть существенной составляющей всего процесса в целом.

Основные составляющие консультирования

Два исследователя и теоретика в области консультирования попытались выделить факторы,

лежащие в основе процесса консультирования. Фидлер попросил ряд консультантов ответить на вопрос, что они понимают под идеальными терапевтическими отношениями. Составленный ими список ответов включал в себя следующее (Fiedler, 1950):

- взаимная эмпатия;
- хорошее взаимопонимание между клиентом и консультантом;
- консультант близко подходит к проблемам клиента;
- клиент чувствует себя вправе говорить о том, о чем он хочет говорить;
- наличие атмосферы взаимного доверия;
- взаимопонимание имеет весьма важное значение.

Несколькими годами позже Карл Роджерс, родоначальник клиентцентрированного консультирования, дополнил этот список, и получилось то, что было им самим названо «необходимыми и достаточными условиями для того, чтобы имело место терапевтическое изменение» (Rogers, 1957). Он выдвинул гипотезу о том, что для эффективного консультирования необходимо, чтобы оно отвечало следующим условиям:

- два человека находятся в психологическом контакте;
- один человек – клиент, находится в состоянии неконгруэнтности, уязвимости и тревоги;
- другой человек – консультант, конгруэнтен или интегрирован во взаимоотношения;
- консультант относится с эмпатическим пониманием к системе личных взглядов клиента и пытается сообщить клиенту об этом;
- отношение консультанта к клиенту ничем не обусловлено;
- сообщение консультанта о наличии эмпатического понимания и безусловного позитивного отношения – это тот минимальный уровень, который должен быть достигнут.

В своем описании Роджерс использовал два ключевых словосочетания: безоценочное отношение и эмпатическое понимание. Мы еще вернемся к рассмотрению этих понятий, но чуть позже. А сейчас попытайтесь ответить на вопрос, насколько условия, перечисленные Фидлером и Роджерсом, адекватно отражают состояние, в котором консультирование находится сегодня. И хотя политический, экономический и социальный климат в мире изменился, создается впечатление, что человеческий фактор остался во многом прежним. Все еще важно, чтобы встречи с другим человеком носили личный характер. Человеку необходимо чувствовать, что его слушают и понимают, а самое главное, люди находят время для взаимоотношений. В рамках бизнеса и менеджмента, точно так же, как в рамках социальных профессий и преподавания, для консультирования имеется множество самых разнообразных возможностей использования.

Возможности использования

В некотором смысле навыки консультирования являются лишь продолжением повседневных, эффективных коммуникативных навыков. Однако между обычными разговорами и консультированием есть значимые различия. Возможно, основу самого значимого различия составляет тот факт, что в ситуации консультирования один человек является консультантом, а другой – клиентом. Терапевтические отношения редко бывают равноправными. В ситуации консультирования практически всегда ожидается, что один человек будет говорить о своих проблемах, а другой будет его терпеливо слушать. В рамках обычного разговора существует большая свобода для взаимодействий между двумя сторонами. Кроме того, в обычной беседе более сильно проявляется тенденция к обмену опытом, взаимному предоставлению советов и рекомендаций. В консультировании же, как это было видно, акцент обычно делается на оказании поддержки клиентам в принятии ими собственных решений, основанных на том, как они сами оценивают суть имеющейся «проблемы».

Тем не менее консультирование можно использовать в самых различных ситуациях. Далее мы приводим несколько примеров, иллюстрирующих различные условия, в которых можно было бы использовать консультирование.

- Служащий большой компании договаривается о встрече со старшим менеджером, желая обсудить с ним возможное карьерное продвижение.
- Студент пытается встретиться со своим руководителем для того, чтобы обсудить возникшие эмоциональные проблемы, которые, как ему кажется, негативно сказываются на успеваемости.

- Молодая девушка рассказывает социальному работнику об имеющемся у нее страхе перед возможной анорексией.
- Социальный работник беседует с молодым человеком, проблема которого заключается в боязни стать жертвой расового насилия.
- Семейная пара пытается получить совет в отношении своего очевидно неудачного брака.
- Женщина среднего возраста, работавшая администратором, сталкивается с безработицей и в настоящий момент хочет узнать о том, на что она может рассчитывать, а на что – нет.

Общим во всех этих ситуациях является то, что человек, который занимается консультированием, начинает с выслушивания другого. Эффективный консультант не пытается сразу же давать советы и рекомендации, но позволяет другому человеку проговорить вслух все аспекты ситуации, вызывающей у него затруднения. После такой вербализации начинает прорисовываться более ясная картина, отражающая суть проблемы или проблем. Затем наступает следующая стадия, в ходе которой и консультант, и клиент занимаются совместной разработкой стратегий, позволяющих облегчить или разрешить вызывающую затруднения ситуацию. Чуть позже, в этой же главе, мы детально рассмотрим все стадии процесса консультирования более подробно.

Стоит отметить, что на этом этапе наиболее яркой характеристикой терапевтических отношений является способность консультанта слушать и не стремиться сразу же оценивать или давать советы. Зачастую процесс обучения консультированию – это также процесс потери приобретенных навыков. Многие из нас уже в самом начале жизни были запрограммированы на высказывание своего мнения в отношении людей или на внесение позитивных предложений: что можно было бы сделать в той или иной конкретной ситуации. Если вы работаете в области менеджмента или занимаетесь бизнесом, то вы, возможно, привыкли думать именно таким образом. Если вы заняты в сфере профессионального или последиplomного образования, то ваши способности к критике могут иметь свойство, заставляющее вас искать всюду ошибки и указывать на них другим. Консультирование, однако же, вызывает блокирование некоторых из этих «нормальных» реакций, отдавая предпочтение более принимающей и дающей роли.

Смысл всего вышесказанного заключается в том, что тренер, занимающийся развитием навыков консультирования у других людей, должен отнестись к моделированию этой роли во время проведения мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования, быть может, даже с большим вниманием, нежели на других учебных занятиях. Тренеру следует демонстрировать те качества, которые должны быть у практикующего консультанта. Этот личностный аспект консультирования – еще одна особенность, выделяющая его на фоне других занятий, таких как бизнес, обучение и менеджмент. Прежде чем приступить к рассмотрению отдельных стадий процесса консультирования и навыков, используемых в ходе консультирования, важно разобраться с тем, какими личными качествами должен обладать человек для того, чтобы быть эффективным консультантом.

Личные качества консультанта

Консультантами становятся самые разные люди. Как было сказано, они занимаются консультированием в самых разнообразных условиях. Было бы нелепым предположить, что все эти люди имеют один и тот же личностный профиль или один и тот же набор личностных качеств. Но с другой стороны, если мы задумаемся над тем, с какими людьми нам легко общаться, то, вероятно, в некоторой степени мы согласимся с тем, что существует набор личных качеств, которыми должны обладать все консультанты.

Перед тем как продолжать чтение, подумайте в течение нескольких минут, человека какого типа вы хотели бы увидеть в роли своего консультанта. Если это возможно, перечислите личные качества, которые вы хотели бы встретить в этом человеке. Но сконцентрируйте свое внимание только на личных качествах. Не перечисляйте навыки, которыми, в соответствии с вашими ожиданиями, должен обладать консультант, а также ничего не говорите по поводу того, на какой тип консультирования вы хотели бы рассчитывать. Подумайте также о том, что упражнение

подобного типа вы могли бы включить в свой мастер-класс или курс тренингов по развитию навыков консультирования. Как только вы выделите по крайней мере три личных качества консультанта, продолжайте читать дальше.

Некоторые исследователи в области консультирования попытались выделить личные качества, необходимые для того, чтобы можно было произвести в другом человеке терапевтическое изменение. Кархуфф (Carkuff, 1969) предположил, что для этого в консультировании должна быть создана атмосфера доверия, в которой присутствовали бы следующие качества: эмпатия, теплота, искренность. Карл Роджерс (Rogers, 1967) посчитал нужным добавить еще такие качества, как позитивное отношение и конкретность. На основе многочисленных данных, приведенных в литературе, и результатов исследований, проведенных в области консультирования, к вышеперечисленным качествам можно добавить следующие личные качества: чувство юмора, чувство трагичности бытия, самоосознание.

А теперь, очень кратко, обсудим каждое из вышеназванных качеств. Более подробное описание этих и других качеств можно найти в литературе по консультированию и терапии, ссылки на которую мы предлагаем нашим читателям. Особого внимания заслуживают следующие книги (выходные данные см. в списке литературы).

Карл Роджерс, «Клиент-центрированное консультирование» (C. R. Rogers, Client-Centred Counselling). Первая книга подобного типа повествует о содержании консультирования. При помощи этой, подробно написанной книги читатели смогут познакомиться как с данными, полученными в результате исследований, так и с достаточно большим объемом полезной теории в области природы и практики консультирования.

Р. Нельсон-Джоунс, «Теория и практика консультирования» (R. Nelson-Jones, The Theory and Practice of Counselling Psychology). В данной книге подробно рассмотрены практически все аспекты консультирования. В книге очень хорошо изложен материал как по теории, так и по практике консультирования.

Ф. Бурнард, «Навыки консультирования для специалистов, работающих в области здравоохранения» (P. Burnard, Counselling Skills for Health Professionals). Вводный учебник, в котором подробно разбираются как навыки, используемые в процессе консультирования, так и стоящие за ними психологические теории.

Эмпатия

Эмпатия – это способность встать на место другого человека и увидеть окружающий мир таким, каким его видит он. Но, в конечном счете, мы никогда не сможем быть эмпатичными на все сто процентов. Все, что мы можем сделать, — это лишь попытаться оставить в стороне собственные предубеждения и по-настоящему прислушаться к другому человеку для того, чтобы войти в «систему его личных взглядов». Мы не эмпатичны в том случае, когда постоянно сравниваем ситуацию другого человека со своей собственной. Эмпатия предполагает некоторое «забывание о себе», и это позволяет нам отдавать себя другому человеку.

Эмпатия – качество, которое поддается тренировке, но это также и качество, которым одни люди владеют в большей степени, а другие — в меньшей. В какой-то мере безоценочное отношение ко взглядам другого человека позволяет избежать опасности морализирования, предоставления советов и в целом не позволяет ухватиться за «не тот конец палки».

Во второй части данной книги вашему вниманию будут предложены различные упражнения, способствующие развитию эмпатии.

Эмоциональная теплота

К рассмотрению понятия «теплота» следует подходить с большой деликатностью.

Эмоциональная теплота одного человека другим может восприниматься как слабость. То, каким образом мы определяем, что для нас значит понятие «теплый человек», во многом зависит от имеющегося у нас личного опыта и предпочтений. С другой стороны, кажется весьма маловероятным, что по-настоящему «холодный» человек захочет быть консультантом либо что он сможет быть действительно хорошим консультантом. Эмоциональная теплота предполагает неотъемлемый интерес к другим людям. Конечно, здесь есть определенные ограничения.

Если в вас слишком много теплоты, существует риск того, что вы начнете подавлять другого человека; также существует риск появления зависимости. Быть может, идеальной является такая теплота, которая позволяет показать, что вы не осуждаете другого человека и искренне заинтересованы тем, о чем он хочет вам рассказать, но не берете на себя ничего более. По-видимому, теплота также связана с отсутствием оборонительных позиций.

Человек, собирающийся работать консультантом, может поработать над собственными проблемами, прежде чем зачислять себя в ряды потенциальных консультантов. Если с личными проблемами ничего не делать, то может получиться, что они будут незримо присутствовать в терапевтических отношениях.

Если у вас много неразрешенных личных проблем и ситуация складывается таким образом, что проблемы клиента, с которым вы работаете, схожи с вашими собственными, то может оказаться, что трудности клиента начнут пробуждать к жизни ваши собственные трудности. И несмотря на то что ни один человек не может полностью разобраться со всеми своими проблемами, консультант должен, по крайней мере, быть готовым столкнуться лицом к лицу с некоторыми из них.

Искренность

И Роджерс, и Труа (Rogers, Truax, 1967) прилагали усилия для того, чтобы обратить внимание на важность искренности в консультировании. Сымитировать интерес к другому человеку сложно. Вы либо заинтересованы, либо нет. Полезно задуматься над тем фактом, что есть люди, работающие в сфере обслуживания, которые натренированы встречать клиентов в профессиональной, но при этом дружеской атмосфере: например, гостиничный персонал, диспетчера авиалиний, персонал сетей быстрого питания. И весьма вероятно, что ни в одном из этих случаев вы не спутаете их выставляемый перед клиентами «фасад» с настоящей «искренностью». Быть искренним в терапевтических отношениях – это больше чем просто развить определенный набор реакций. Скорее это вопрос намерения. Если вы искренни, значит, у вас есть намерение помогать другому человеку или заботиться о нем.

Мы не можем проявлять интерес ко всем людям без исключения. Однако, вероятно, если вы не проявляете искреннего интереса к конкретному человеку, то найдется кто-то, кто им заинтересуется. Для тренера, занимающегося развитием навыков консультирования, в этом факте есть один интересный аспект, заключающийся в поиске ответа на вопрос: какие факторы определяют наличие или отсутствие у вас заинтересованности другим человеком? Попробуйте ответить на этот вопрос.

Подумайте над тем, люди какого типа вам интересны и с кем вы могли бы быть искренни. Если возможно, назовите имена трех-четырех таких людей. Теперь подумайте над тем, что такого есть в этих людях, из-за чего вы чувствуете искренность по отношению к ним. При помощи данного упражнения можно выявить ваши личные интересы, проблемы и ограничения. Это упражнение может быть адаптировано для использования во время проведения мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования.

Позитивное отношение

Роджерс (Rogers, 1967) придумал термин «безусловное позитивное отношение» для описания одного из так называемых «необходимых и достаточных условий терапевтических изменений» в

терапевтических отношениях. Многие наши взаимоотношения чем-либо обусловлены. Мы любим других людей до тех пор, пока они любят нас. Мы ладим с теми людьми, которые обращаются с нами должным образом. Роджерс утверждает, что позитивные чувства консультанта по отношению к клиенту не должны быть ничем обусловлены. Он полагает, что консультант должен всегда относиться с теплотой к своему клиенту, независимо от того, что клиент чувствует или говорит консультанту. Но это уже практически «сакральная» позиция, к которой, вероятно, лучше относиться как к идеалу, а не как к реальности.

С другой стороны, важно, чтобы консультант обладал ясным умом и не был склонен слишком быстро составлять мнение о других людях. Также важно, чтобы его отношение к другим людям в целом носило позитивный характер. Ясно, что человек, видящий в других людях лишь все самое худшее, вряд ли сможет стать эффективным консультантом.

Конкретность

Конкретность – это почти навык. Это способность прислушиваться к словам другого человека и воспринимать лишь то, что было им сказано, а не то, что им подразумевалось. Цель здесь следующая – заимствовать точку зрения у Сартра (Sartre, 1955), который считал, что «вещи таковы, какими они кажутся». Этим сказано все. Консультант, умеющий быть конкретным, принимает все сказанное клиентом за чистую монету, не пытается как-то интерпретировать его слова или «читать между строк». Это объясняется весьма простым и очевидным фактом: мы не можем знать о том, что другой человек на самом деле «имеет в виду», и поэтому вынуждены полагаться лишь на информацию, сообщенную нам этим человеком. Консультант, умеющий быть конкретным, не обязан давать подробные психологические объяснения словам клиента, но вместо этого должен пытаться максимально приблизиться к тому, о чем клиент пытается сказать. Далее мы приводим пример использования конкретности на практике.

– Ну, я не знаю. Мне просто кажется, что многие вещи стали выходить из-под контроля, и на работе стали возникать разные проблемы. Кажется, что события, происходящие дома, каким-то образом сказываются на том, что происходит на работе. Если по отношению к моим детям все складывается хорошо, то и дела на работе также идут весьма хорошо. В противном же случае... все было бы гораздо лучше, если бы я смог немного отдохнуть. Но такая возможность кажется маловероятной до тех пор, пока моя жена не изменится...

– Подождите чуть-чуть, я сверюсь с вашими словами: если ваша жена даст вам возможность отдохнуть, то ситуация дома улучшится, и это, в свою очередь, приведет к тому, что ваша работа станет более продуктивной, так?

– Да. Мне кажется, немного нечестно с моей стороны говорить о том, что «моя жена должна измениться», но я знаю, что я хочу этим сказать. Иногда с ней всего лишь немного сложно разговаривать. Я думаю, что она должна находить меня довольно неуклюжим... Я знаю, она думает, что я немного упертый...

– То есть, получается, вы хотите сказать о том, что вам обоим необходимо измениться...?

– Да, точно. Нам обоим необходимо сесть и во всем этом разобраться.

В данном примере консультант работает лишь со словами клиента, не пускаясь в объяснения того, что могло бы происходить, и не давая советов в отношении того, как можно было бы разрешить данную ситуацию, но оставаясь вместо этого в конкретной реальности (т. е. работая с данным клиентом и описываемой им ситуацией).

Но все могло бы сложиться и иначе. Обратите внимание на следующий пример. В этом случае консультант не был конкретным, что и привело к возникновению ряда сложностей:

– Ну, я не знаю. Мне просто кажется, что многие вещи стали выходить из-под контроля, и на

работе стали возникать разные проблемы. Кажется, что события, происходящие дома, каким-то образом сказываются на том, что происходит на работе. Если по отношению к моим детям все складывается хорошо, то и дела на работе также идут весьма хорошо. В противном же случае... все было бы гораздо лучше, если бы я смог немного отдохнуть. Но такая возможность кажется маловероятной до тех пор, пока моя жена не изменится...

– Как мне кажется, вы слишком многого хотите от своей жены. С какой стати она должна меняться?

– На мой взгляд, все не так просто, как вы сказали. Но если она не изменится, ситуация на работе, скорее всего, останется прежней.

– Да, но разве честно обвинять в этом собственную жену?

– Я ее не обвиняю. Просто мне кажется, что она должна чуть-чуть измениться. Конечно же, я отношусь к вам с уважением, но вы же не знаете, какая ситуация складывается у меня дома на самом деле... все это сложно объяснить. Я, правда, сожалею о том, что затеял весь этот разговор.

– Нет, очень важно, что вы заговорили об этом. Лишь когда мы доберемся до самой сути того, что происходит у вас дома, мы сможем начать разбираться с ситуацией, сложившейся у вас на работе... ну, мне так кажется.

Очень легко играть роль психолога-любителя (или даже психолога-профессионала), но эта игра редко оказывается продуктивной. Ключевой момент заключается здесь в том, что важно принимать слова клиента и анализировать их. Любая интерпретация, так же как и любой совет, легко данный консультантом, вряд ли будет особенно полезным. Вместе с тем понятие конкретности суммирует практически все основные элементы процесса консультирования. Консультант, остающийся конкретным, скорее всего, будет слушать, принимать и не осуждать своего клиента и вряд ли станет предлагать ему придуманные «на скорую руку» решения или советы. В конечном счете, хорошее консультирование предполагает откровенное молчание со стороны консультанта. А говорить большую часть времени должен клиент.

Чувство юмора

Чувство юмора может спасти положение в большинстве ситуаций. Речь не идет о том, что эффективный консультант должен стать чем-то вроде бродячего комедианта, или о том, что он не должен принимать всерьез слова клиента. Тактичное использование юмора может помочь клиенту вновь обрести «широкий взгляд» на вещи. Люди, у которых есть проблемы, зачастую начинают фиксировать свое внимание лишь на них. Они размышляют над ситуацией, в которой оказались, и практически ни о чем другом думать уже не могут.

Все мы очень легко умеем исказить истинную взаимосвязь вещей. Часто получается так, что консультант с «несерьезным» подходом может ослабить имеющееся напряжение и помочь клиенту лучше увидеть открывающиеся перспективы. Конечно, точно такой же может быть и работа комедианта: выбирать весьма деликатные или даже запретные темы и относиться к ним не слишком серьезно. Смех является как следствием освобождения от напряжения, так и результатом понимания того, что «значимые» темы не обязательно являются «сакральными». В консультировании так и должно быть.

Чувство трагичности бытия

Это может показаться парадоксальным, но рука об руку с чувством юмора идет чувство трагичности бытия. Нельзя по-настоящему вовлечься в проблемы другого человека, не развив у себя того качества, которое испанский философ Мигель де Унамуну (Miguel de Unamuno, 1954) назвал «трагическим чувством жизни». Все мы люди, и у всех нас есть свойственные людям ограничения. Мы создаем для самих себя драмы, приобретающие порой эпические размеры.

Зачастую мы оказываемся неспособными разобраться в этих драмах. Ощущение трагичности человеческого бытия может помочь консультанту сохранить как собственную человечность, так и скромность. Консультанты – это люди, у которых ответов не больше, чем у других, обычно они всего лишь те, кто выслушает вас охотнее, чем другие.

Самоосознание

С трагическим ощущением жизни связана необходимость самоосознания. То есть речь идет о том, что консультанты должны знать кое-что о собственных проблемах и ограничениях, а также о своих сильных сторонах. В этом смысле самоосознание – это не регламентированный поиск своего «внутреннего Я», но практическая попытка определения того, как мы сравниваем себя с другими людьми, как мы с ними сходимся. Если мы причисляем себя к людям, которые как минимум умеют помогать другим, то вполне справедливо требовать от нас, чтобы мы точно так же занимались исследованием и собственных проблемных ситуаций. Часть любого мастер-класса или курса тренингов по развитию навыков консультирования должна быть посвящена такому практическому самопознанию. В последней главе данной книги приведены некоторые достаточно простые упражнения, способствующие развитию самоосознания.

Стадии процесса консультирования

Иногда консультирование длится довольно долго, а иногда человеку можно оказать помощь и за относительно короткий период времени. По мере развития терапевтических отношений нередко можно наблюдать за тем, как они проходят определенные стадии. Вот эти стадии:

1. Начало работы.
2. Вводная беседа.
3. Определение имеющихся проблем.
4. Совладание с эмоциями.
5. Определение возможных решений.
6. Согласование плана действий.
7. Реализация плана.

Этот план может оказаться полезным при обдумывании того, как структурировать процесс консультирования.

Начало работы

На данном этапе консультант и клиент встречаются и начинают знакомиться друг с другом. Зачастую оказывается, что клиент нервничает и не знает, о чем говорить. На этой стадии отношений обычно полезно, чтобы консультант сыграл доминирующую роль и помог клиенту успокоиться, расслабиться и сконцентрировать внимание на том, почему он сюда пришел. И это положение одинаково актуально как для профконсультирования, так и для консультирования по поводу проблем в эмоциональной сфере. Немногие люди способны «справиться со всем этим» на начальных стадиях развития отношений. Хорошо, если на этой стадии консультант решит вместе со своим клиентом следующие вопросы:

- частота, с которой они будут встречаться;
- время встреч;
- время завершения отношений;
- вопрос конфиденциальности разговоров.

Также будет уместно обратить внимание клиента на то, что говорить можно о чем угодно, тем самым создав предпосылки для беседы на действительно интересующую клиента тему.

Вводная беседа

Большинство людей обращаются к консультанту с весьма смутными представлениями об истинной цели предполагаемой беседы. Многие начинают с общего рассказа о своей жизни и

после этого переходят к каким-то деталям. Складывается впечатление, что люди не знают о том, что их беспокоит, до тех пор пока они не начинают говорить. Это начальная стадия отношений, в ходе которой поддержка, оказываемая клиенту, ориентирована на то, чтобы он сообщил консультанту некоторые личные сведения о себе. В данном случае полезно использовать общие, открытые вопросы.

- Не могли бы вы рассказать немного о своей работе в настоящее время?
- Не могли бы вы рассказать немного об имеющемся у вас образовании?
- Как вам удалось продвинуться в этом деле так далеко?
- Какое положение вы занимали в компании до сегодняшнего дня?

Эти вопросы дают клиенту возможность разговаривать и часто служат доказательством правомочности следующего высказывания: «Я не знаю, что я думаю и чувствую, до тех пор пока ни услышу собственные слова».

Определение имеющихся проблем

В какой-то момент, во время этой начальной фазы разговора, начинают проявляться «реальные» проблемы. Иногда такие проблемы могут быть вынесены на поверхность «фасилитативными» вопросами консультанта, побуждающими клиента более подробно раскрыть ту или иную тему. В качестве примера можно привести следующие интервенции.

- Что вы почувствовали в связи с этим?
- На что это было похоже?
- Как вы себя чувствуете в настоящий момент?
- Что вы сделали потом?
- Что произошло, когда вы это сделали?

Подобные вопросы побуждают клиента более подробно рассказывать о той или иной ситуации и позволяют сфокусировать внимание на «реальных» проблемах. Во всем вышеизложенном заключен важный принцип. То, что является «реальными проблемами» для клиента, может не быть «реальными проблемами» для консультанта, и наоборот. (Вещи, которые беспокоят меня, тебя могут не беспокоить.) Но что действительно важно во всех разновидностях консультирования, так это терпение, позволяющее консультанту не забегать вперед и не гадать, пытаюсь определить «реальные» проблемы своего клиента. В любом случае эти проблемы должны проявиться и быть выявлены в процессе обсуждения клиентом собственной жизненной ситуации. Вот пример того, что может произойти, если этот принцип не будет соблюдаться:

– Мой отец умер, и я уехал из этого района. Мне было сложно обосноваться на новом месте, и я переходил с работы на работу. Мне всегда было нелегко устроиться на хорошую работу.

– Да, я знаю, как это бывает. Мне самому понадобилось много времени на то, чтобы прийти в себя после смерти отца. Я считаю, что когда умирает кто-то из близких, мы должны быть готовы встретиться с самыми разными чувствами...

– Да нет, все было совсем не так. Я никогда не был особенно близок со своим отцом... На самом деле сложно мне было из-за того, что у меня не было никакого формального образования. Я смог по-настоящему хорошо устроиться лишь после того, как попал в университет.

Надеюсь, здесь все понятно. Можно легко ошибиться, пытаюсь угадать, в чем же именно заключаются проблемы другого человека.

Работа с чувствами

Консультирование зачастую предполагает работу с чувствами. Как только человек в процессе консультирования начинает осознавать свои реальные проблемы, он зачастую испытывает потребность в эмоциональной разрядке. Значительная часть процесса оказания помощи людям в ходе консультирования имеет отношение к работе с эмоциональной или «чувствующей»

стороной личности человека. В культуре Соединенного Королевства и Северной Америки в человеке поощряется умение «контролировать» свои чувства, и поэтому открытое выражение эмоций обычно не приветствуется. В результате мы привыкаем скрывать свои чувства, иногда начиная с очень раннего возраста. В данной главе мы поговорим о последствиях, которые влечет за собой подавление эмоций, и опишем несколько практических способов, позволяющих оказывать помощь людям в определении и исследовании собственных чувств.

Прежде чем двинуться дальше, я хочу вас предостеречь. Дело в том, что, как известно, люди индивидуальны в своих реакциях. Сложно делать какие-либо обобщения в отношении того, как «устроены человеческие существа». Если мы все же попытаемся сделать какое-либо обобщение, то, вероятно, обнаружим и исключения из общего правила. Следует отметить, что хотя те моменты, которые мы разбираем в этой главе, верны в отношении большинства, это еще не означает, что они обязательно будут верны в отношении всех людей. Некоторым людям, например, не очень нравится или не хочется выражать сильные эмоции. В данном случае нет никакой необходимости обращаться к сложной теории «сопротивления» или отрицания, а следует просто признать тот факт, что различные люди «устроены» по-разному. Со стороны консультанта не должно быть и намека на то, что люди должны сталкиваться со своими эмоциями или их выражать. Важно уделять пристальное внимание желаниям и потребностям другого человека. Все мы разные, и *vive la difference**.

Чувства

Можно выделить, по крайней мере, четыре вида эмоций, которые обычно подавляются или скрываются. Это гнев, страх, печаль и смущение. Существует предположение о наличии взаимосвязи между этими чувствами и их определенными внешними проявлениями. То есть в ситуации консультирования гнев может выражаться, например, повышением громкости голоса, страх - дрожанием, печаль – слезами и смущение – смехом. Кроме того, есть предположение о существовании взаимосвязи между этими чувствами и некоторыми базовыми человеческими потребностями.

У всех нас есть потребность знать и понимать то, что с нами происходит. Если это знание нам недоступно, мы можем испытывать страх. Также мы чувствуем потребность в возможности выбора в различных жизненных ситуациях, и если наш выбор тем или иным образом ограничен, мы можем испытывать чувство гнева. В-третьих, мы испытываем потребность в том, чтобы выражать свою любовь и быть любимыми. Если же наша любовь не принимается или ее у нас отнимают, мы можем испытывать печаль. К базовым человеческим потребностям можно добавить потребность в признании и подтверждении чувства собственного достоинства. Если же нам отказывают в этом, то мы можем испытывать смущение и замешательство.

Как правило, оказать помощь людям можно в том случае, если их эмоции будут приняты консультантом. Например, если человек начинает плакать, то, как правило, лучше дать ему возможность выплакаться, не предпринимая при этом попыток остановить его раньше времени. Обычно после отреагирования эмоций многие вещи становятся более понятными.

Состояние клиента: 1. Клиент чувствует себя «заблокированным» и не способным продвигаться далее в развитии терапевтических отношений; признает неспособность выражать чувства

Роль консультанта: 1. Консультант слушает и принимает, не давая ни советов, ни предписаний, вместо этого помогая клиенту сфокусироваться на чувствах

Состояние клиента; 2. Клиент начинает понемногу выражать некоторые свои чувства. Вместо: «иногда я очень сильно расстраиваюсь», он начинает говорить: «Я очень сильно расстроен»

Роль консультанта: 2. Консультант слушает и поддерживает выражение эмоций

Состояние клиента: 3. Клиент может переживать катарсис: т. е. плакать, смеяться, выражать страх или гнев

Роль консультанта: 3. Консультант выполняет поддерживающую функцию и предоставляет клиенту возможность для полного выражения чувств

Состояние клиента: 4. После наступления катарсиса клиент просто сидит и спокойно обдумывает ситуацию. Этот процесс может быть достаточно длительным

Роль консультанта: 4. Интервенции не нужны. Клиент проходит естественный процесс.

Консультанту следует оставаться поддерживающим и спокойным

Состояние клиента: 5. Клиент чувствует себя посвежевшим и более способным продолжать работу над определением приоритетов и решением проблем

Роль консультанта: 5. Консультант берет инициативу в свои руки и продолжает развитие отношений в темпе, подходящем для клиента

Определение возможных решений

Следующей стадией после эмоциональной разрядки в процессе консультирования будет оказание помощи клиенту в определении способов, при помощи которых тот мог бы разобраться или справиться со своей проблемой (или проблемами). Но не со всем можно разобраться и не у каждой проблемы есть решение. Основная идея заключается здесь в том, что на данном этапе клиент уже дифференцировал для себя ситуацию, которая ранее была для него неясной или, быть может, непереносимой. Следующим шагом станет разработка плана, который позволит сделать эту ситуацию более пригодной для жизни. Большинство теоретиков в области консультирования согласны с тем, что именно клиент должен заниматься определением возможных решений своих проблем. Этот процесс может быть поддержан сессией так называемого «мозгового штурма».

В ходе «мозгового штурма» клиента просят попытаться придумать как можно больше возможных выходов из ситуации, вызывающей у него в настоящее время сложности. На этой стадии не стоит пренебрегать никакими, даже самыми нелепыми решениями. Клиента просят быть творческим, иррациональным и спонтанным, равно как и здравомыслящим, рациональным и рассудительным. Смысл данной процедуры заключается в нахождении как можно большего числа решений. Обычно вслед за этим приходит «очевидное» решение. Очевидным оно является для клиента. Часто на этой стадии консультирования имеет место феномен, который называют «ага-переживани-ем». То есть, внезапно или постепенно, решение обсуждаемой проблемы буквально «сваливается» на клиента.

Согласование плана действий

Вслед за процессом поиска возможных решений проблем возникает необходимость в составлении практического плана действий. Одно дело знать, что именно ты хочешь сделать или изменить, и совсем другое дело реализовать эту идею на практике. На протяжении этого этапа терапевтических отношений консультант и клиент работают вместе над составлением практического плана действий. Для кого-то может оказаться полезно зафиксировать этот план на бумаге. Для других будет предпочтительней более свободный подход к такому планированию. Основным моментом здесь заключается в том, что составленный план должен быть как приемлемым, так и реально достижимым.

Реализация плана

Данную стадию процесса консультирования клиент выполняет самостоятельно, практически независимо от консультанта. На этом этапе происходит реализация плана, составленного в ходе предыдущей стадии. Обычно то, в чем клиент нуждается в это время, так это в поддержке со стороны консультанта.

Для большинства людей изменение сопряжено с большими сложностями: часто оно приносит с собой определенный уровень тревоги, и задача консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту справиться с этой тревогой. Зачастую данная стадия отношений также сигнализирует об их завершении, и в этой ситуации как клиент, так и консультант должны примириться с фактом, что, возможно, их встречи больше не будут иметь продолжения. Весьма заманчиво думать, что указанная проблема актуальна лишь для клиента. Но на практике консультанты обычно испытывают привязанность к людям, которых они консультируют. В данной ситуации необходимо, чтобы обе стороны подумали о завершении отношений и, если необходимо, обсудили эту тему. Приняв решение о завершении отношений, лучше всего обозначить

конкретную дату последней встречи и завершить отношения с учетом врачебной этики.

Одна из уловок, которую используют, зачастую бессознательно, консультанты, привязавшиеся к своим клиентам, заключается в откладывании завершающей сессии.

Кроме того, они могут говорить о том, что «еще одна дополнительная встреча» может быть полезной. Этичное завершение отношений – это, по-видимому, лучший выход как для клиента, так и для консультанта.

Итак, только что мы разобрали те стадии терапевтических отношений, которые присущи большинству консультативных сессий. Но не все отношения следуют этой схеме развития, и иногда одна или несколько стадий могут быть пропущены. Заданные здесь рамки – это способ построения размышлений о процессе консультирования; рамки, которые могут помочь придать отношениям некоторую структурированность. Особенно уместно их использовать на ранних стадиях работы мастер-классов и курсов тренингов по развитию навыков консультирования. Далее мы будем разбирать, что представляют собой навыки консультирования.

Навыки консультирования

Литература по теории консультирования весьма многочисленна, и при желании более подробно познакомиться с психологией и философией консультирования читатель может к ней обратиться (Rogers, 1967; Nelson-Jones, 1984; Heron, 1990; Burnard, 1989; Egan, 1990). На основе этой литературы можно выделить следующие категории навыков консультирования;

- навыки слушания;
- навыки предоставления информации;
- навыки предложения советов;
- навыки, позволяющие «разговорить» собеседника;
- навыки провоцирования;
- навыки оказания поддержки.

Слушание

Навык слушания – самый важный навык в консультировании. Это процесс «слышания» другого человека. Сюда относится восприятие не только произносимых им слов, но, в равной степени, и множества других аспектов общения. Все существующее разнообразие способов, посредством которых один человек пытается общаться с другим человеком, является лишним свидетельством необходимости развивать способность уделять своему собеседнику самое пристальное внимание, как нами уже это ранее подчеркивалось.

Здесь можно выделить три аспекта слушания. Лингвистические аспекты речи относятся непосредственно к словам, употребляемым клиентом, к выбираемым им словосочетаниям и метафорам, которые он использует для того, чтобы сообщить о возникающих у него чувствах. Обычно бывает полезно уделять внимание подобным метафорам, поскольку при помощи метафорического языка зачастую можно сообщить больше информации, нежели посредством конвенционального использования языка (Сох, 1990). Паралингвистические аспекты – это все те аспекты речи, которые не имеют непосредственного отношения к самим словам. Это темп речи, высота и громкость голоса, особенности произношения. Паралингвистические аспекты могут дать нам лишь информацию относительно того, что, возможно, чувствует другой человек. Важно, чтобы мы вместе с клиентом проверяли, насколько эта информация соответствует его реальным ощущениям.

К невербальным аспектам общения относится «язык тела» – это внешние проявления, достигаемые посредством использования тела. То есть выражение лица, жесты, положение тела и его движения, расстояние, на котором сидит клиент по отношению к консультанту, прикосновения к консультанту – все это дает дополнительную информацию о внутреннем состоянии клиента, стоящую за используемыми им словами; информацию, которая может быть

«услышана» внимательным консультантом.

Но я хочу еще раз напомнить вам о том, что правильность любых предположений, делаемых нами в отношении того, о чем «говорит» язык тела, необходимо проверять вместе с клиентом. Существует искушение просто поверить в то, что язык тела может быть "прочитан", как если бы мы все его использовали одним и тем же образом. Но, как следует подумав над этим вопросом, можно легко прийти к выводу, что язык тела во многом определяется целым рядом факторов: например, контекстом, в котором разворачиваются события, характером существующих взаимоотношений с другим человеком, личностными особенностями и предпочтениями человека, «использующего» язык тела, и т. д.

Следующие два примера позволят вам лучше это понять. В первом примере консультант делает допущение и предлагает клиенту собственную интерпретацию.

– По тому, как вы скрестили руки и как нахмурились, я вижу, что им чувствуете себя не очень комфортно, обсуждая свою домашнюю ситуацию.

Во втором примере консультант просто предлагает клиенту свои наблюдения в качестве обратной связи и дает возможность ему самому прояснить ситуацию.

Я вижу, что вы скрестили руки и нахмурились. Что вы сейчас чувствуете?

Предоставление информации

Количество информации, предоставляемой в ходе консультационной сессии, будет зависеть от характера терапевтических отношений.

Можно с уверенностью сказать, что предпочтительнее предоставлять информацию в отношении конкретных вопросов, а не в отношении личных вопросов. Далее мы приводим примеры вопросов, относящихся к этим двум категориям.

Конкретные вопросы:

- расширение бизнеса;
- карьерный рост;
- обучение в колледже;
- покупка дома. Личные вопросы:
- продолжение взаимоотношений;
- работа с чувствами, связанными с переживанием по поводу смерти родственника;
- развитие самооценки;
- работа по выходу из депрессии.

Если говорить о первой категории, то в данном случае у консультанта-эксперта будет доступ к конкретной и точной информации, которая может быть сообщена клиенту в тот момент, когда это будет уместно и когда в этом возникнет необходимость. Если говорить о второй категории, то в данном случае единственным «экспертом» здесь является клиент. Можно с легкостью допустить, что поскольку в нашей жизни имели место различные события (тяжелые утраты, разрывы отношений и т. д.), мы можем поделиться полученным опытом с другими людьми для того, чтобы им помочь. И в то время как самораскрытие со стороны консультанта имеет иногда важное значение, предположение о том, что ситуация, в которой оказался клиент, точно воспроизводит нашу собственную ситуацию, обычно не имеет под собой никаких оснований.

Все мы живем в разных мирах, все мы переживаем одни и те же вещи по-разному. Мы не можем высказывать предположения ни в отношении того, как другие люди проживают свою жизнь, ни в отношении того, что они чувствуют по поводу различных событий, в этой их жизни происходящих.

Джордж Келли (George Kelly, 1969), психолог, занимавшийся созданием теории личностных конструктов, по поводу наиболее безопасной позиции в данном вопросе сказал следующее: «Если вы хотите знать, что с другим человеком, спросите об этом у него самого – ответ может дать вам лишь он сам». Это понятно. Консультант не должен ни постоянно сравнивать свой жизненный опыт с жизненным опытом клиента, ни пребывать в постоянной готовности поделиться с ним своим личным опытом, исходя из благих намерений, но совершая при этом малозффективную попытку ему помочь.

Предложение советов

Многие из нас очень легко начинают давать советы другим людям. Предложить совет – это чем-то похоже на предоставление информации, но советы не имеют под собой объективных оснований: в них изначально заложено оценочное суждение. Что-то советовать, так же как и предоставлять информацию, лучше всего лишь в отношении «конкретных» вопросов. В консультировании редко приносят пользу советы, данные клиенту в отношении того, как он «мог бы улучшить свою жизнь». Насколько важно, чтобы консультант воздерживался от предоставления информации, столь же значимо, чтобы он не слишком охотно раздавал своим клиентам советы. С советами связаны многочисленные проблемы, и консультант, давая совет, может попасть, в одну из следующих ловушек.

- Люди редко пользуются предлагаемыми им советами, даже осознания их «правильность», обычно предпочитая решать самостоятельно, как им лучше поступить.
- У некоторых людей может сформироваться зависимость от чужих советов. Перспектива использовать советы других людей кажется весьма соблазнительной. Но как только другой человек станет дума и. за вас, очень легко стать зависимым от него.
- Люди могут испытывать по отношению к вам негативные чувства из-за того, что вы даете советы, которые себя не оправдывают.
- Каждый раз, когда вы что-нибудь советуете другому человеку, вы крадете у него возможность что-то для себя понять, другими словами, давая совет, вы можете тормозить тем самым процесс развития.

Навыки, позволяющие «разговорить» собеседника

Одни из самых полезных вмешательств в консультировании – те, которые позволяют помочь клиенту вербализовать свои мысли или чувства. Если консультирование - это форма «лечения разговором», то предоставление клиенту возможности говорить – один из его самых важных аспектов. Различные упражнения, приведенные во второй Части этой книги, имеют прямое отношение к данному аспекту консультирования. Далее мы приводим примеры вмешательств, помогающих «разговорить» клиента.

- Открытые вопросы. Это вопросы, на которые не существует единственно верного ответа или на которые обычно невозможно дать односложный ответ. Пример открытого вопроса: «Что вы почувствовали, когда это произошло?»
- Закрытые вопросы. Это вопросы, на которые обычно отвечают «да» или «нет». Если говорить о необходимости «разговорить» клиента, то в данном случае закрытые вопросы не столь полезны, как открытые, но они могут помочь в прояснении некоторых вполне конкретных моментов. Вот пример такого вопроса: «Обсуждали ли вы эту тему со своей женой?»
- Рефлексия - это процесс повторения нескольких последних слов, произнесенных клиентом. Этот вид интервенций широко используется в рамках «роджерсианского» консультирования (Rogers, 1952,1967). Далее мы приводим пример использования такой интервенции:

– Мы переехали в Лондон в конце семидесятых, но никто из нас там по-настоящему так и не обустроился. Моей жене никогда не нравилось жить в городе. Я понял, что устроиться на работу очень трудно...

– Вы поняли, что устроиться на работу очень трудно...

– Ну, в любом случае, сложно было с чего-то начинать. По правде говоря, я думаю, что на самом деле мне не очень хотелось устраиваться на работу...

– Вам не очень хотелось устраиваться на работу... Рефлексия при умелом использовании может оказаться важным подспорьем в процессе оказания помощи другому человеку, особенно в прояснении его мыслей и чувств. Но используемая грубо и невпопад, рефлексия может сделать разговор подобием пародии на процесс консультирования. Всем участникам тренингов по развитию навыков консультирования мы рекомендуем получить достаточное количество практики в использовании этой интервенции, так, чтобы она стала для них «второй натурой». Рефлексию очень легко заметить, если ее использует человек, чувствующий себя при этом несколько неловко. В конечном счете, вам необходимо достичь такой степени мастерства в использовании данного вмешательства, чтобы вы сами не замечали, когда вы ее используете.

Провоцирование

Иногда оказывается полезным поставить под сомнения слова клиента. Хотя провоцирование и конфронтация не всегда ассоциируются с консультированием, существуют ситуации, в которых их использование вполне уместно. Например, в случае если:

- клиент делает заведомо ложное утверждение (например: «В этой Организации нет ни одного человека, с которым можно было бы поговорить»);
- клиент начинает клеветать на себя (например, «Мне никогда ничего не удавалось. Я всегда был неудачником, начиная с раннего детства»);
- клиент, по-видимому, избегает определенных вопросов (например, «У меня все хорошо... совсем хорошо... На самом деле, мне Интересно, и чего же я это здесь сижу и разговариваю с вами»).

Провоцирование в консультировании также должно быть поддерживающим. Никогда не следует сообщать клиенту о том, что вы его намеренно провоцировали. Цель, с которой используется провоцирование, состоит в том, чтобы помочь клиенту немного продвинуться вперед, дать ему возможность взглянуть на собственную проблему с другой стороны. Как и в случае с советами, это вмешательство также следует применять очень осторожно и тактично. Его нельзя использовать в форме дисциплинарного воздействия, кроме того, консультанту не надо объяснять клиенту, что это был «разговор в открытую». Провоцирование – это всегда преднамеренное действие, и использовать его необходимо весьма осторожно.

Оказание поддержки

Весь процесс консультирования представляет собой акт поддержки. Консультант большую часть времени является адвокатом клиента. Его целью становится оказание помощи клиенту. То есть все вмешательства, совершаемые в процессе консультирования, должны быть наполнены чувством заботы и поддержки. Никогда целью консультирования не ставится чтение нотаций или «исправление жизни» другого человека. На самом деле задача консультирования заключается в том, чтобы помочь клиенту отыскать свой собственный путь сквозь череду определенных самим клиентом жизненных проблем. В этой ситуации консультант выступает в качестве «сопровождающего», а не в качестве человека, лучше оснащенного для жизни, по сравнению с клиентом. Это одна из причин, по которым консультанту следует быть скромным. Как бы долго человек ни занимался консультированием, все равно это никогда не сделает его «лучшим» человеком. Любой консультант всего лишь живой человек, который допускает

ошибки точно так же, как и любой клиент.

Проблемы и ловушки, и как из них выбираться

Зависимость

Зависимость – проблема, подобная палке о двух концах. С одной стороны, большинству людей нравится мысль о том, что люди в них нуждаются. Но, с другой стороны, многие понимают также и то, что человеку необходимо действовать и думать самостоятельно. Лишь сам факт, что консультирование имеет место, уже предполагает то, что люди, им занимающиеся, готовы, по крайней мере на минимальном уровне, взять на себя некоторую ответственность за часть жизни другого. Даже если они просто выслушивают человека, то тем самым они берут на себя ответственность за собственную реакцию на слова собеседника.

По-видимому, любое самораскрытие несет с собой определенную степень зависимости. Если можете, то представьте, что есть что-то, о чем вы никому никогда не рассказывали. А сейчас подумайте о том, какие отношения у вас были бы с человеком, которому вы бы вдруг об этом рассказали. Кроме того, подумайте о том, как эти отношения могли бы развиваться, если бы эта тема часто обсуждалась с данным человеком. Вполне разумно предположить, что у вас могла бы сформироваться зависимость от этого человека. Тот факт, что другой человек соглашается слушать об очень личных и зачастую весьма болезненных для вас вещах, не только заставляет вас испытывать благодарность по отношению к этому человеку, но и способствует тому, чтобы вы начали полагаться на него и обращаться к нему за поддержкой. Это и есть как раз тот паттерн, который часто повторяется в рамках терапевтических отношений.

Как можно преодолеть эту зависимость? Во-первых, она не всегда становится настолько сложной проблемой. Как мы уже говорили, часто ситуация, когда другой человек обращается к вам за помощью, бывает приятной и вполне управляемой. Один из самых лучших способов сохранить в отношениях некоторый баланс — это время от времени заниматься обсуждением самих отношений. Это означает, что консультант и клиент должны иногда выходить за рамки терапевтических отношений и говорить о том, что происходит между ними.

Такой процесс рассмотрения и обсуждения зачастую помогает сохранять весьма хрупкий баланс между легкой и тотальной зависимостью. Во-вторых, на степень зависимости могут влиять временные рамки. Если встречи клиента и консультанта начинаются и оканчиваются в заранее оговоренное время, то ситуация с вопросом зависимости становится достаточно легко управляемой. Чрезмерная зависимость чаще развивается в тех случаях, когда консультант не знает, как структурировать время, и тогда клиент получает ничем не ограниченный доступ. Подразумевается, что клиент получает домашний номер телефона консультанта и право «звонить ему в любое время».

Существует предположение, что тщательное составление расписания консультационных встреч может помочь и клиенту, и консультанту сохранять необходимую с терапевтической точки зрения дистанцию. Конечно, это не всегда эффективно, но в случае, если и клиент, и консультант осознают, что имеет место развитие зависимости, данная проблема обычно поддается коррекции. А сложности возникают в том случае, если ни одна из сторон не осознает развитие зависимости. Любой, кто начинает заниматься консультированием, должен тщательно продумать вопрос, связанный с возможностью развития зависимости.

Языковая проблема

В каждом профессиональном сообществе развивается свой собственный язык. Иногда жаргон весьма полезный «стенографический» прием, позволяющий выражать достаточно сложные идеи достаточно простым образом. В рамках тренинга развития коммуникативных навыков и навыков консультирования также сформировался свой языковой стиль. В рамках недавно проведенного исследования (Burnard, 1991) тренеров, занимающихся развитием коммуникативных навыков,

мною было выделено два самостоятельных языковых СТИЛЯ. Первый стиль я называю «альтернативным», поскольку он напоминает тип языка, который использовался в «альтернативной» прессе 1960–х годов, и сленг хиппи того же времени. Люди, заимствующие альтернативный стиль, говорят обычно что-то типа: «Могу ли я ми > либо разделить с вами?» или: «Мне хотелось бы знать чуть больше о том, откуда вы пришли».

Второй стиль я назвал «экзистенциальным». В рамках этого языкового стиля люди говорят о понятиях, часто обсуждаемых экзистенциальными философами, но смысл которых обычно не совсем понятен. Вот примеры, взятые из моего исследования: «Нам необходимо прочувствовать и встретиться с реальным смыслом собственного "Я"», а также «Сказать другому человеку "ты" означает признать ценность этого человека, принять и полностью понять его».

Очень сложно понять, что же человек, который говорит или пишет такими вот фразами, имеет в виду на самом деле. И поэтому лучше всего не прибегать ни к тому ни к другому стилю. Учитывая тот факт, что одной из основных целей консультирования является общение с другим человеком и понимание его, важно, чтобы, нам самим было понятно, что именно мы хотим сказать когда мы говорим. В данном случае использование жаргона не помогает. Избежать использования упомянутых нами языковых стилей можно, постоянно следя за собой. Необходимо, чтобы мы все обращали внимание на то, что мы говорим и как мы это говорим. А если мы еще при этом собираемся консультировать других людей, то мы тем более должны поступать именно таким образом.

Сгорание

Термин «сгорание» обычно используется для описания чувств, связанных с длительным стрессом, имеющим непосредственное отношение к профессиональной деятельности. Консультанты особенно подвержены действию такого стресса, поскольку им приходится очень тесно работать с другими людьми. Маслач (Maslach, 1981) полагает, что:

Сгорание – это синдром эмоционального истощения, деперсонализации и снижения уровня личных достижений, который может появляться у людей, чья работа предполагает тесное общение с другими людьми. Это реакция на хроническое эмоциональное переутомление, являющееся следствием избыточного общения с другими людьми, особенно если у тех имеются какие-либо неприятности или проблемы. Таким образом, его можно рассматривать в качестве одного из видов стрессов, связанных с профессиональной деятельностью.

Сгорание обычно ассоциируется с продолжительной, под действием серьезного стресса, работой в области здравоохранения. Далее мы приводим свойственные сгоранию характеристики:

- утрата мотивации;
- развитие скорее негативных, нежели позитивных установок по отношению к работе, а также по отношению к другим людям;
- появление ощущения сужения свободы выбора;
- чувство юмора теряется вовсе либо приобретает «черный» оттенок;
- появление чувства, что все действия совершаются по принуждению, а не в результате собственного выбора.

Маслач выделяет в процессе сгорания три стадии: эмоциональное истощение, деперсонализация и снижение уровня личных достижений. Эмоциональное истощение

Первым признаком начала сгорания является ощущение эмоциональной усталости. Консультант чувствует, что у него осталось очень мало того, что он может дать другим людям, и он пытается справиться с этим, постепенно отгораживаясь от людей. Это ведет ко второй стадии – деперсонализации. Деперсонализация

На протяжении этой стадии то, что консультант отгораживается от других людей, используя деперсонализацию как стратегию преодоления стресса, ведет к появлению чувства одиночества.

Окружающие также представляются в негативном свете, и очень часто специалист начинает испытывать неприязнь по отношению к тем людям, о которых он раньше заботился или с которыми вместе работал. Нередко можно услышать, как специалисты весьма цинично замечают: «Да, эта работа была бы просто отличной, если бы не нужно было возиться с клиентами», для человека, испытывающего сгорание, подобное ощущение становится реальностью. Часто такие люди тратят много энергии на то, чтобы избежать встреч с клиентами и просто другими людьми, иногда заваливая себя бумажной работой и административными делами, а иногда делая все встречи очень короткими. На данной стадии преобладающей установкой является негативная установка по отношению к себе и другим. Снижение уровня личных достижений

За подобное дистанцирование нужно платить. У человека, пережившего сгорание, в конце концов появляется чувство, что у него очень мало личных достижений. В некоторых случаях это действительно так. Но иногда случается, что негативная установка приводит к неспособности адекватно оценивать себя и результаты собственной работы. Порой вся прошлая работа кажется абсолютно «бессмысленной». «Сгорающий» человек начинает чувствовать, что в области здравоохранения он не сделал ничего стоящего, и если раньше он считал себя «заботящимся» на самом деле, то теперь уверен, что это была всего лишь иллюзия. Именно в этот момент многие специалисты решают вовсе уйти из своей профессии и пытаются найти такую работу, где они могли бы избежать встреч с другими людьми. Есть также консультанты, которые учатся справляться с этой ситуацией посредством приобретения либо «холодного», либо циничного подхода.

Как справиться со сгоранием

Пайнс, Аронсон и Кеффри (Pines, Aronson, Kafry, 1981) предлагают четыре основные стратегии, при помощи которых можно справиться со сгоранием:

- осознание того, что данная проблема действительно существует;
- принятие на себя ответственности за совершение каких-либо действий, связанных непосредственно с данной проблемой;
- достижение определенной степени когнитивной ясности;
- развитие новых способов, позволяющих справляться со сгоранием.

Осознание того, что данная проблема существует

Первым этапом работы должно стать признание того, что данная проблема вообще существует. Сделать это не всегда легко, так как часто процесс сгорания «подкрадывается» очень незаметно. Иногда изменения в установках человека, переживающего сгорание, замечают коллеги, что и дает возможность обсуждать данную проблему. Но даже в этом случае часто бывает так, что «сгоревший» человек отрицает какие-либо изменения в себе самом или, формально признавая наличие проблемы, считает ее внешней по отношению к себе.

Очень часто специалисты, переживающие сгорание, переносят возникающие проблемы на свою работу, на организацию, в которой они работают, или на других людей. Нередко можно услышать, как люди, страдающие от этого типа реакции на стресс, заявляют о том, что организация, в которой они работают, «больше о них не заботится» или что «работа сильно изменилась и ею стало уже не интересно заниматься». Очень редко человек может «присвоить» проблему и признать, что хотя работа и клиенты способствовали появлению «синдром сгорания», реальная проблема находится в нем самом. Такое признание должно иметь место в том случае, если возникла потребность в изменении.

С принятием факта, что данная проблема существует, связано признание того, что если что-то необходимо менять, то инициативу по совершению каких-либо действий, с этим связанных, должен взять на себя сам «сгорающий» человек. К несчастью, обычно такие люди лишь знают, что им нужно делать, но сделать это не в силах. Они зачастую чувствуют собственное бессилие

и демотивированы до такой степени, что способны лишь просто «барахтаться».

Это как раз тот момент, когда помощь друзей и коллег может изменить сложившуюся ситуацию. Проговаривая эту проблему и чувствуя, что другой человек его слышит, «сгорающий» консультант может сам подойти к решению изменить существующую ситуацию, в которой он оказался.

Достижение определенной степени когнитивной ясности

У сгорания есть свой самостоятельный эмоциональный компонент. Как мы уже говорили, «сгоревший» человек часто чувствует себя загнанным в ловушку, все кажется ему теперь неинтересным. На данной стадии важно как следует разобраться с тем, какие моменты оказывают влияние на появление состояния сгорания. Никогда не бывает, чтобы проблема заключалась лишь в том, что человек чувствует себя эмоционально истощенным. На самом деле, в его жизни происходят какие-то вещи, которые заставляют его чувствовать себя таким вот образом. Тщательный анализ событий, происходящих в личной жизни консультанта и на его работе, может способствовать определению путей решения данной проблемы.

Развитие новых способов, позволяющих справляться со сгоранием

Процесс достижения определенной степени когнитивной ясности приводит к тому, что человек находит новые способы, позволяющие ему справляться со сгоранием. До тех пор пока ни произойдет изменений в поведении, все останется по-прежнему. Первой стадией процесса поведенческого изменения является, как мы уже говорили, формулировка конкретных целей. Не следует думать, что можно изменить все причины, обуславливающие появление состояния сгорания, но, вне всякого сомнения, если поставлены конкретные цели, то кое-что может быть изменено. Если говорить о целях, основная идея здесь заключается в том, что они должны быть четко сформулированы и реально достижимы.

Когда события выходят из-под контроля

Очень часто люди, только начинающие заниматься консультированием, боятся, что «что-то может выйти из-под контроля». Обычно под этим имеется в виду что-либо из нижеперечисленного:

- клиент может начать плакать или впасть в состояние истерики;
- клиент может оказаться психически больным;
- клиент может начать говорить об очень сложных вопросах, работать над которыми консультант просто не способен.

Имеет смысл рассмотреть каждый из этих моментов в отдельности.

Плач и истерика

Как мы уже отмечали, выражение эмоций приводит обычно к терапевтическому эффекту. Большинство людей, подавляющих свои чувства, ощущают определенное облегчение, вплоть до инсайта, когда позволяют себе плакать. Также нужно сказать, что, вопреки общему представлению, плач редко выходит «из-под контроля». Эмоциональная разрядка – это обычно самопрекращающийся процесс, и если клиентам предоставляют возможность выражать чувства в теплой и поддерживающей атмосфере, то обычно они сами доходят до необходимого уровня, и затем наступает момент, когда плач прекращается. Не зафиксировано еще ни одного случая, когда кому-либо не удалось бы перестать плакать!

Понять точное значение термина «истерия» сложнее. Иногда специалистам, только начинающим работать в области здравоохранения или консультирования, кажется, что если людям дать возможность полностью выразить свои чувства, то их переживания будут так интенсивны, что выйдут из-под контроля. В то же время сложно найти какие-либо примеры этого в научной или популярной литературе по консультированию и психотерапии. Похоже, это скорее относится к области тревожной фантазии, а не реальности.

Психические заболевания

Люди не «становятся» психически больными, говоря о своих проблемах. Некоторые клиенты, действительно, страдают психическими расстройствами на момент обращения в консультативную службу. Чаще всего консультант бывает информирован о наличии душевного заболевания. При подозрении на психическое заболевание и отсутствии информации о его наличии у клиента имеет смысл порекомендовать такому клиенту обратиться за помощью в лечебные учреждения, и прежде всего проконсультироваться у врача общей практики.

Сложные вопросы

Многие ситуации, возникающие в жизни, можно назвать сложными. Человек устроен таким образом, что сам зачастую предпочитает оказываться в сложных личных и эмоциональных ситуациях. Однако из этого не следует, что консультант нужен для того, чтобы «разобраться» со всеми этими трудностями.

Как мы уже говорили, консультант не является панацеей от всех возникающих в жизни проблем. Но следует отметить, что практически каждый может извлечь пользу из проговаривания пусть даже самых сложных ситуаций. Обычно, когда у человека появляется возможность проговорить свои проблемы, даже это ведет к изменениям. Часто мы боимся того, что могли бы почувствовать, если бы нам пришлось выслушать рассказ о чужой беде.

Иногда в консультировании это простое проявление некоторой смелости и альтруизма. При этом мы должны, как уже было сказано, забыть о себе и полностью сосредоточить свое внимание на другом человеке. Тем не менее обсуждаемые проблемы принадлежат другому человеку. Это не наши проблемы, несмотря на то что мы можем начать ассоциировать себя с ними. Такое поддержание «границ эго» является основной составляющей процесса консультирования. Очень важно всегда помнить о том, что мы и клиенты, а также наши проблемы и проблемы клиентов – это не одно и то же.

Мы не предлагаем вам становиться бессердечными или толстокожими, но хотим, чтобы вы поняли, что другому человеку можно во многом помочь, дав возможность выговориться полностью, даже если при этом услышанное не очень нам нравится.

Глава 2. Проведение тренинга по развитию навыков консультирования

Цели главы

В данной главе будут рассмотрены следующие темы:

- планирование тренинга развития навыков консультирования;
- подготовка мастер-классов;
- проведение мастер-классов.

Планирование тренинга развития навыков консультирования

Тренинги для консультантов вызывают подобие проблемы. Дело в том, что консультирование – это очень «человеческое» занятие, включающее в себя массу различных переменных, контекстов, людей, ситуаций и обстоятельств. Очень трудно сделать обобщение о том, что же должен включать в себя тренинг «хорошего» консультирования. Далее мы рассматриваем некоторые вопросы, которые должны быть заданы каждым, кто работает в данной области. Приведенный список вопросов не является исчерпывающим, но тем не менее, с одной стороны, он помогает представить всю сложность имеющейся задачи, а с другой – задает рамки, позволяющие взяться за ее решение.

Теоретические вопросы

Вопрос первый: какому типу консультирования вы обучаете других людей? Как мы уже говорили в предыдущей главе, есть различные определения понятия консультирование. Кроме того, существует достаточное количество различных теоретических концепций, на которых оно базируется. Вероятно, мы не покривим душой, если скажем, что в течение последних двадцати лет в консультировании доминировал клиент-центрированный подход, но в дальнейшем ситуация изменилась. На сегодняшний день можно выделить, по крайней мере, следующие подходы в консультировании.

- Гуманистический подход. К данному подходу относится клиент-центрированное консультирование, предложенное Карлом Роджерсом (Rogers, 1952, 1967), а также другие теории, анализирующие поведение человека и включающие в себя гештальт-терапию (Perls, 1969), шестикатегориальный анализ интервенций (Heron, 1990) и экзистенциальное консультирование (Van Durzen Smith, 1989).
- Психодинамический подход. Консультанты, работающие в рамках данного подхода, обычно исходят из психоаналитической теории, разработанной Фрейдом и его последователями (Hall, 1954). Современное развитие психодинамической парадигмы можно обнаружить в транзактном анализе Берна (Berne, 1972).
- Поведенческий подход. Это довольно прагматичный вид консультирования ориентирован на определение тех поведенческих паттернов, которые либо не эффективны, либо не актуальны, а также на создание программ для изменения таких паттернов. В теоретическом плане данный подход диаметрально противоположен психодинамическому.
- Когнитивный подход. Практикующие консультанты признают тот факт, что наши мысли влияют не только на наши действия, но и на наши чувства. Работая в рамках данного подхода к консультированию, консультант ставит под сомнение алогичные и иррациональные мысли клиента.

Если говорить о тренинге развития навыков консультирования, то в данном случае кажется крайне важным знание тренером теории того или иного типа консультирования, преподносимого им другим людям. И хотя эклектический подход вполне приемлем (и, вероятно, большинство консультантов работает в эклектической технике), на начальных этапах тренинга важно, чтобы участники имели четкое теоретическое обоснование того, что им будет предложено в ходе самого тренинга.

Личные вопросы

Чем вы руководствуетесь, проводя мастер-классы или тренинги развития навыков консультирования? Делаете ли вы это просто в ответ на просьбу, или же пытаетесь таким образом изменить ситуацию, в которой работаете? Перед тем как начинать проводить тренинг по консультированию, необходимо разобраться с личными ценностями, убеждениями и установками. Нужно отметить, что отдельным подходам к консультированию свойственен определенный «евангелизм». По-видимому, важно, чтобы каждый, кто вовлечен в процесс изменения поведения других людей, имел четкое представление о собственных мотивах, побуждающих заниматься этим делом.

Самоосознание

К личным вопросам, о которых речь шла чуть выше, относится и вопрос самоосознания. Самопознание никогда не бывает завершенным. Однако мы можем изучать собственные проблемы и способы нашего взаимодействия с ними. Мы можем также определить собственные поведенческие паттерны, применяемые в различных жизненных ситуациях. Здесь мы не говорим о том, что все будущие тренеры, собирающиеся проводить тренинги по консультированию, должны пройти сеансы личной терапии, но указываем на необходимость оставаться открытыми собственным ошибкам, своим сильным сторонам, ценностям и предубеждениям, в противном

случае мы рискуем неосознанно передавать их другим. Возможно, все-таки стоит заниматься самоанализом, пусть и на самом элементарном уровне.

Межличностные взаимодействия

Размышлений о самих себе недостаточно. Тренер должен исследовать свои взаимодействия с другими людьми. Все тренеры, проводящие тренинги по консультированию, являются ролевыми моделями тех стилей консультирования, которых они придерживаются, и, следовательно, кажется вполне разумным предположить необходимость постоянно развивать все большую осознанность в отношении влияния, оказываемого ими на других людей. В тренинге развития навыков консультирования нет места для догм или для абсолютной уверенности. Это область, постоянно находящаяся в состоянии развития. Мы должны сохранять скромность в отношении имеющихся у нас знаний о поведении людей, которая должна расти день ото дня, по мере изучения способов нашего взаимодействия с коллегами, друзьями, членами семьи.

Контекстуальные вопросы

Консультирование может проходить в самых разных условиях. Тип консультирования, практикуемый в учреждениях системы здравоохранения, может быть приемлем, а может и не подойти для бизнеса и менеджмента. Опасно полагать, что навыки консультирования просто переносятся из одной области в другую, хотя иногда так оно и происходит. В данной ситуации, перед тем как начинать тренинг развития навыков консультирования, хорошо бы изучить ту область, в которой он будет проводиться. Если вы обсудите этот вопрос с персоналом старшего звена, консультантами-экспертами, менеджерами, директорами и так далее, то это поможет вам подобрать наиболее уместный в данной ситуации стиль тренинга по консультированию. Очень редко оказывается уместен «бесформенный» подход к планированию тренинга развития навыков консультирования. Обычно структуру тренинга необходимо формировать так, чтобы она соответствовала условиям, имеющимся в организации, в которой будет проходить тренинг.

Вопросы политики

Консультирование — это не аполитическое действие; в некоторой степени оно весьма консервативно. Это особенно верно в отношении клиент-центрированного подхода, в рамках которого предпринимается очень мало попыток обратиться к более широкому контексту имеющихся у человека проблем. Клиент-центрированный подход подразумевает, что решения всех проблем, возникающих в жизни человека, находятся внутри него самого. Опасность здесь заключается в том, что в окружающем мире так может ничего и не измениться. Ясно, что возникновение многих проблем является следствием условий, в которых человек живет и работает. Просить меняться одного человека — весьма наивно в работе с проблемами, как может показаться некоторым людям, желающим взять на вооружение более широкий подход к работе с проблемами и проблемными ситуациями.

Также в процессе консультирования, независимо от того, какова наша теоретическая позиция, мы передаем нашим клиентам определенные наборы ценностных установок. Так, например, если мы придерживаемся в работе клиент-центрированного подхода, то предлагаем своим клиентам представление о том, что человек может изменить собственную жизнь. Если же мы являемся приверженцами психодинамического подхода, то даем клиентам представление о том, что переживания, полученные в раннем детстве, влияют на особенности ситуации в настоящем.

Все эти ценностные установки должны быть изучены в ходе тренинга по консультированию, так же как и в ходе консультационной практики, следующей за таким тренингом. Как раз из-за этого момента Мессон (Masson, 1990) считает консультирование, и психотерапию неприемлемыми занятиями. Он утверждает, что и то и другое включают в себя навязывание некоторого набора ценностных установок (консультанта) другому человеку (клиенту). Такую точку зрения всегда интересно исследовать в ходе проведения мастер-классов и курса тренингов развития навыков

консультирования.

Подготовка мастер-классов

В главах 4 и 5 приведены подробные контрольные вопросы, которые можно использовать при планировании мастер-классов по развитию навыков консультирования. Но сейчас мы считаем важным поговорить о некоторых моментах, важных для каждого, кто планирует проводить мастер-классы.

К какому типу будет относиться мастер-класс?

Прежде всего нужно ответить на вопрос: мастер-класс какого типа предполагается проводить? Мастер-классы могут варьироваться по следующим параметрам.

- Кто в нем будет участвовать?
- Как долго будет проходить мастер-класс?
- Где будет проходить мастер-класс?
- Каковы цели проведения мастер-класса? Кто будет участвовать в мастер-классе?

Для кого предназначается мастер-класс? Есть существенные различия между ведением мастер-класса для тех, кто по какой бы то ни было причине сам принял решение об участии, и ведением мастер-класса для «присланных». В первом случае организовывать и проводить мастер-классы обычно легче, поскольку все участники имеют выраженную мотивацию. Но, с другой стороны, они могут быть более критично настроены к предложенному тренером материалу. Вы должны быть уверены в том, что каждый из участников имеет четкое представление о целях и тематике работы мастер-класса.

Во втором случае с людьми, которых заставляют посещать мастер-классы, могут возникнуть определенные проблемы. Если складывается такая ситуация, то к обсуждению этого вопроса необходимо обратиться в самом начале работы мастер-класса. Иногда участникам нужно предоставить больше времени для того, чтобы они могли обсудить свои установки по отношению к мастер-классу. Если такая процедура необходима, тренеру лучше избегать оборонительной позиции и встречать критику и возражения спокойно и открыто. В данной ситуации вполне вероятно, что мягкий ответ заставит гнев отступить. Как долго будет проходить мастер-класс?

Мастер-классы могут продолжаться от одного дня до двух недель. Также можно организовать серию мастер-классов по выходным или более длительные курсы. При проведении одногодичных или двухгодичных курсов можно заключить договор об их сертификации с администрацией местного колледжа или университета. Большинство людей, готовых вкладывать достаточно много личного времени в рискованное мероприятие такого типа, оценят конкретный результат, оправдывающий затраченные усилия. Многие фирмы отпускают с работы и финансируют обучение своих служащих лишь в том случае, если те получают в конце курса сертификат или диплом. Переговоры с колледжами и университетами занимают много времени, и обычно требуется составление подробного протокола, в котором была бы очень детально описана процедура оценки. Где будет проходить мастер-класс?

Все упражнения, приведенные в данной книге, требуют, чтобы в распоряжении участников имелось определенное свободное пространство. Для выполнения многих заданий участники должны будут работать попарно, чтобы практиковать отдельные элементы процесса консультирования. В такой ситуации важно, чтобы мастер-класс проводился в достаточно просторном помещении (или в нескольких помещениях). Если свободное пространство является проблемой, лучше приглашать небольшое количество участников, несмотря на то что в результате этого стоимость участия в мастер-классе может возрасти. Необходимо сохранять баланс между конкурентоспособной платой за участие в мастер-классе и достойной компенсацией усилий, затраченных вами в качестве фасилитатора и организатора. Каковы цели

проведения мастер-класса?

Какого результата вы хотели бы, чтобы достигли участники вашего мастер-класса? Возможно, вам хотелось бы predetermined результаты программы и сформулировать их на уровне поведенческих целей. Все большую популярность приобретает тенденция, вполне согласующаяся с теорией обучения взрослых (Jarvis, 1986; Knowles, 1990), – оговаривать цели мастер-классов и аналогичный учебный опыт с самими участниками. Если вы вовсе не заявите о каких-либо целях, то возникает риск того, что никто из участников не будет знать, о чем же будет мастер-класс. Часто оказывается полезным пойти на небольшой компромисс и заявить, например, о следующих общих целях.

Мастер-класс даст участникам возможность:

- определить имеющиеся потребности в обучении, касающиеся консультирования;
- заняться исследованием ряда навыков проведения консультирования;
- обсудить возможности применения этих навыков на рабочем месте.

После формулировки таких целей важно, чтобы навыки проведения консультирования, практикуемые в ходе вашего мастер-класса, были перенесены в «реальную» ситуацию – на место работы участников. Перенос полученных знаний, имеющих отношение к области коммуникативных навыков, – один из самых сложных аспектов данного процесса. Недостаточно лишь продемонстрировать ряд различных навыков: крайне важно, чтобы участники могли также применить их на практике. Если этого не происходит, то мастер-класс становится для них просто интересным «островком в море» работы и повседневного опыта. Основным моментом здесь заключается в том, что люди должны уметь использовать то, чему они обучаются.

Реклама мастер-класса

Каким образом люди смогут узнать о вашем мастер-классе? Самый дешевый способ рекламы – раздача бесплатных буклетов. Можно также по весьма умеренным расценкам дать объявления в местных газетах либо на рекламных стендах у газетчиков или в супермаркетах.

Если вы готовите материал для рекламы в письменном виде, убедитесь, что все сделано на профессиональном уровне. И хотя доступ к компьютеру есть сейчас у многих, мало у кого есть навыки, необходимые для того, чтобы напечатанные флайеры, распечатки и постеры выглядели бы действительно профессионально. Ксерокопии низкого качества не создадут хорошего впечатления. Подумайте о том, чтобы встретиться с двумя-тремя печатниками и обсудить с ними стоимость рекламного материала.

То же самое можно сказать и по поводу печатных материалов, используемых в ходе мастер-класса. Поскольку у вас есть право делать ксерокопии с нужных вам страниц данной книги, убедитесь, что и остальной раздаточный материал сделан качественно. В этом случае набранных на компьютере распечаток будет достаточно, особенно если они будут выполнены при помощи лазерного принтера. Убедитесь также в том, что на каждой странице приведено не слишком много текста. Оставляйте на распечатках достаточно «свободного пространства», и пусть все будет не слишком сложно. Готовя печатные материалы, не используйте излишне сложных графиков и не меняйте очень часто шрифты.

Проведение мастер-классов

После того как мастер-класс будет спланирован и люди дадут свое согласие на участие в нем, все, что вам останется — так это обдумывать его проведение. Большинство мастер-классов содержит следующие составляющие:

- теоретическая информация;
- описание навыков консультирования;
- отработка навыков посредством выполнения различных упражнений;
- оценка мастер-класса;

- обсуждение возможностей использования навыков в «реальной» ситуации.

Вы можете решить начать мастер-класс с небольшой лекции по теории консультирования. Или, в качестве альтернативного варианта, можно актуализировать теорию при помощи открытого обсуждения с участниками того, что такое консультирование. Большинство людей, приходящих на курс тренингов развития навыков консультирования, уже имеют определенные представления о том, что является, а что не является консультированием. Такое обсуждение, проведенное в начале работы, обычно способствует выявлению контекста и прояснению понятий. Однако уже на начальной стадии работы важно убедиться в том, что участники владеют формальным определением теории консультирования. Не следует проводить тренинг, строя его лишь на материале, полученном в ходе обсуждения.

Перед тем как участники приступят к выполнению упражнений, важно определить набор навыков, которыми они могут захотеть воспользоваться. В предыдущей главе вашему вниманию была предложена одна такая схема. (Тогда мы говорили о навыках слушания, навыках предоставления информации и предложения советов, навыках, позволяющих «разговорить» собеседника, о навыках провоцирования и способах оказания поддержки.)

Джон Хирон (Heron, 1975) предлагает в качестве альтернативного варианта другой набор навыков, который он назвал «Анализом шести категорий вмешательств» (Six Category Intervention Analysis). Хирон выделяет следующие категории:

- информативные;
- предписывающие;
- конфронтационные;
- катартические;
- каталитические;
- поддерживающие вмешательства.

Первые три категории вмешательств (предписывающие, информативные и конфронтационные) Хирон называет «авторитарными» и считает, что практик, использующий в работе данные вмешательства, сохраняет контроль над отношениями. Три другие категории (катартические, каталитические и поддерживающие) он называет «фасилитативными» и полагает, что использование данных вмешательств дает клиенту возможность сохранять контроль над отношениями. Другими словами, первые три категории можно назвать «специалист-центрированными», а оставшиеся три категории – «клиент-центрированными». (Различия между двумя группами вмешательств заключаются еще и в том, что первые три можно назвать «Ты скажешь мне» вмешательствами, а остальные три – «Я тебе скажу».)

Тут возникает вопрос, а что же полезного может дать подобная схема терапевтических вмешательств? Во-первых, с ее помощью можно определить их набор, подходящий для клиента и консультанта. Очень часто получается так, что в повседневных взаимодействиях с другими людьми мы прибегаем к повторяющимся формам коммуникаций и выдаем достаточно простые реакции, не осознавая при этом доступность других поведенческих паттернов.

Подобная схема предлагает исчерпывающий набор возможных вмешательств, доступных человеку. А во-вторых, определяя, какие из них находятся в нашем распоряжении, мы можем действовать более осознанно и целенаправленно. В результате отношения консультант/клиент становятся более индивидуальными и менее случайными: мы знаем, что мы говорим и как мы это говорим. В межличностном плане мы приобретаем большую свободу выбора. В-третьих, схему можно использовать в ходе тренинга в качестве инструмента.

После определения категорий их могут использовать участники и другие специалисты для определения своих сильных и слабых сторон в плане межличностного общения. Следуя предложенному пути, консультанты могут заниматься развитием у себя ряда разносторонних и всеобъемлющих коммуникативных навыков.

Начало мастер-класса

Первая стадия любого мастер-класса – это стадия, на которой участники начинают знакомиться друг с другом и с тренером. На данном этапе некоторым нравится использовать «разогревающие» или короткие упражнения, которые помогают людям расслабиться и немного познакомиться с другими участниками тренинга. Некоторые из подобных заданий описаны в главе 5, а в литературе можно встретить описания и других упражнений (Burnard, 1992).

Есть также тренеры, которые предпочитают использовать более формальный подход к началу работы и просто определяют вместе с остальными членами группы цели дня, недели или курса тренингов. Затем они обычно просят участников назвать свои имена и сказать несколько слов о себе. На начальную стадию мастер-класса или курса тренингов стоит потратить некоторое время. Успех мастер-класса часто зависит от того, каким образом были проведены первые встречи.

Ведение мастер-класса

Основное правило заключается в том, что теоретическая информация и упражнения должны быть короткими и ненавязчивыми. Никому не нравится тратить время на долгие лекции; так же как и никто не захочет, чтобы упражнения тянулись бесконечно. Все упражнения, описанные во второй части данной книги, рассчитаны менее чем на час, и это примерно то время, которое люди обычно готовы потратить на выполнение одного упражнения. Планируйте достаточное количество перерывов и оставляйте много времени на свободные обсуждения. Суть данной работы заключается в том, что следовать нужно за группой, а не за своим расписанием.

Завершение мастер-класса

Провести прощание с участниками практически так же важно, как и организовать начальные стадии работы. В конце работы мастер-класса следует оставить достаточно времени для того, чтобы люди могли обсудить, как они будут переносить то, чему они научились, «обратно на ранчо». Возможно, некоторым захочется поддерживать связь с другими участниками. Иногда из участия в работе мастер-классов по развитию навыков консультирования начинают развиваться действительно серьезные и близкие отношения. С другой стороны, намерение поддерживать связь с другими участниками часто остается лишь намерением.

Очень часто при завершении работы мастер-класса все обмениваются адресами и телефонами, но опыт и данные, приведенные в литературе, свидетельствуют о том, что подобные контакты редко имеют продолжение. Если есть желание поддерживать отношения, то можно назначить «день встреч», когда участники смогут снова встретиться для того, чтобы обсудить применение на практике знаний, полученных в ходе участия в мастер-классе. Это может быть прекрасным способом, позволяющим подкреплять усвоенные навыки, и вы можете реализовать данную идею, включив ее в свой план работы.

Глава 3. Оценивание мастер-классов по развитию навыков консультирования

Цели данной главы

В данной главе обсуждаются следующие моменты:

- оценка, проводимая самостоятельно и с помощью коллег;
- оценочный опросник.

Все мастер-классы требуют оценки. Чтобы быть уверенным в том, что мастер-классы в будущем будут столь же или даже более успешны, нежели проводимые в настоящее время, необходимо использовать некоторые методы, позволяющие получать в конце работы обратную связь от участников. В данной главе речь пойдет о двух таких методах: самостоятельная оценка и

оценивание с помощью коллег, а также об использовании формального оценочного опросника.

Оценка, проводимая самостоятельно и с помощью коллег

Оценивание, проводимое самостоятельно и с помощью коллег, – это способ, позволяющий определять в конце мастер-класса как свои сильные и слабые стороны, так и сильные и слабые стороны коллег. Здесь необходимо сделать одно уточнение – в данном случае Производится оценка не тренинга или мастер-класса, а участника. Однако полученные данные могут пригодиться и тренеру, когда тот будет заниматься планированием последующих мастер-классов.

На первой стадии данного процесса оценивания, включающую самостоятельную оценку и оценивание с помощью коллег, участники тратят некоторое время на то, чтобы оценить позитивные и негативные аспекты своей работы в ходе мастер-класса. Затем все эти моменты кратко записывают на бумаге. На второй стадии участники по очереди проходят через процедуру оценивания, включающую самостоятельную оценку и оценивание с помощью коллег. Вначале каждый участник говорит о том, как он оценивает качество собственной работы в ходе тренинга. Затем можно произвести оценку с помощью коллег, выбрав одну из нижеприведенных форм оценивания:

- позитивные и негативные оценочные замечания членов группы;
- только позитивные замечания;
- только негативные замечания.

Выбор последнего варианта большинством участников кажется маловероятным, но для полноты картины мы все же его включили в этот список. На практике большинство людей предпочитает позитивные и негативные замечания. В этом случае необходимо попросить членов группы, чтобы они делали свои замечания, обращаясь непосредственно к оцениваемому участнику, и вначале говорили о негативных моментах и лишь затем о позитивных. Важно, чтобы каждый участник завершал процесс оценки позитивными замечаниями. Членов группы также следует попросить, чтобы они оставались тактичными и дружелюбными, предоставляя обратную связь. Тренер может принимать участие в процессе оценивания, и это даже рекомендуется делать.

Процесс оценивания, проводимый самостоятельно и с помощью коллег, занимает много времени, и для выполнения этого упражнения лучше отвести всю вторую половину дня. Если требуется, тренер может записывать слова участников или, в качестве альтернативного варианта, можно попросить участников в конце работы мастер-класса оставить свои записи. Такая оценка является действенным и весьма рациональным способом завершения мастер-класса по развитию навыков консультирования, а полученные в результате этого данные могут пригодиться при планировании будущих занятий.

Глава 4. Контрольные листы к теме «Навыки консультирования»

Цели данной главы

В данной главе представлен ряд контрольных листов, посвященных различным аспектам консультирования. Есть несколько возможных способов их использования. Во-первых, они могут выступать в качестве шпаргалок. Во-вторых, их можно взять за основу при подготовке печатных материалов для мастер-классов по развитию навыков консультирования. В-третьих, их можно использовать в качестве тем для обсуждения в рамках занятий по развитию навыков консультирования. Кроме того, они могут помочь в стимуляции мыслительного процесса в отношении консультирования. В конечном счете, ни один из таких списков никогда не будет завершающим. Но важно попытаться определить те вещи, которые вы бы включили в подобные списки.

Характеристики хорошего консультанта

- Эмоциональная теплота.

- Искренность.
- Конкретность.
- Безусловное позитивное отношение.
- Чувство юмора.
- Чувство трагичности бытия.

Психологические подходы к консультированию

- Клиент-центрированный подход. Это популярное направление было разработано Карлом Роджерсом (Rogers, 1952, 1967). В рамках этого подхода акцент делается на необходимости признания консультантом того факта, что клиент и есть тот человек, который «знает лучше», а также на том, что консультант должен избегать давать советы или предлагать какие-либо действия.
- Психодинамический подход основывается на работе, проделанной Зигмундом Фрейдом и другими учеными (Hall, 1954). Основной принцип здесь заключается в допущении, что всеми нами, в большей или меньшей степени, управляет наше бессознательное. Психодинамическое консультирование дает клиенту возможность сделать часть неосознаваемого осознаваемым.
- Гештальт-подход. Гештальт-консультант обращает внимание на то, каким образом мы «общаемся» со своим телом, а также на то, каким образом мы общаемся вербально. Этот подход был впервые разработан Фрицем Перлзом (Perls, 1969).
- Гуманистический подход. Термин «гуманистический» имеет отношение к ряду подчас весьма отличающихся друг от друга типов консультирования, одним из которых является клиент-центрированное. К гуманистической психологии нередко обращаются как к некоторой «третьей силе» в психологии из-за того, что ею отвергается как поведенческий, так и психодинамический подход к изучению человека.
- Подход, определяющийся созданием личностных конструктов. Джордж Келли (Kelly, 1955) разработал идиосинкразический подход к анализу психологии личности. Его теория личностных конструктов и понятие «человека как ученого» были разработаны в качестве терапевтических инструментов.
- Поведенческий (бихевиоральный) подход. Бихевиоризм как попытка введения «научности» в психологию оказал влияние на появление такого подхода к консультированию, который делает акцент на важности изучения поведения, поскольку поведение — это единственный параметр, который может видеть другой человек во время общения. Однако термин «поведение» может иметь различные трактовки, и некоторые психологи относят к нему как вербальные, так и невербальные проявления, а также мыслительные процессы («когнитивное поведение»).
- Транзактный анализ, относящийся к неопрейдистской терапии, был разработан Эриком Берном (Berne, 1972). Он утверждал, что мы вступаем во взаимодействие с окружающим миром, находясь в одном из трех возможных «эго-состояний»: ребенка, родителя или взрослого. Цель транзактного анализа состоит в помощи клиенту научиться жить в эго-состоянии «взрослого» чаще, чем в двух других.

Анализ шести категорий вмешательств

Этот эвристический подход к классификации используемых в терапии и консультировании вмешательств был разработан Джоном Хи-роном, британским философом и гуманистически ориентированным фасилитатором, работавшим над Проектом исследования человеческого потенциала (Human Potential Research Project) в университетах Суррея и Гилдфорда (Heron, 1975, 1990). Он утверждал, что все используемые в консультировании вмешательства могут быть распределены в соответствии со следующими шестью категориями:

- предписывающие;

- информативные;
- конфронтационные;
- катартические;
- каталитические;
- поддерживающие.

Навыки консультирования

- Навыки слушания.
- Навыки рефлексии («отзеркаливания») чувств.
- Навыки рефлексии («отзеркаливания») содержания.
- Навыки провоцирования.
- Навыки работы с чувствами.
- Навыки начала и завершения отношений.
- Навыки контроля времени.
- Навыки предоставления информации.
- Навыки оказания поддержки.

Стадии процесса консультирования

- Начало работы.
- Вводная беседа.
- Определение имеющихся проблем.
- Работа с чувствами.
- Поиск возможных решений.
- Согласование плана действий.
- Реализация плана.

Методы обучения консультированию

- Мастер-классы по развитию навыков консультирования.
- Курсы, проходимые с целью получения диплома, сертификата или степени магистра.
- Чтение литературы и частные занятия.
- Работа.
- «Сидение рядом с Нелли»: наблюдение за работой других консультантов.
- Самообучение.
- Прохождение заочных курсов обучения (хотите верьте, хотите нет, но в Соединенном Королевстве предлагается, по крайней мере, два таких заочных курса обучения!).
- Использование видеопленок и записей фильмов.
- Посещение мастер-классов по выходным.
- Посещение курсов для специалистов.
- Тренинги, проводимые в «домашних» условиях.
- Прохождение личной терапии и/или консультирования.

Элементы тренинга развития навыков консультирования

- Теоретическая информация. Все тренинги по консультированию должны поддерживаться адекватными ссылками на соответствующую теорию и данные проведенных исследований.
- Самоисследование. Люди, проходящие тренинг по консультированию, должны быть готовы к изучению, по крайней мере на минимальном уровне, собственных убеждений, ценностных установок, мыслей и чувств, если они собираются помогать другим исследовать собственные убеждения, ценностные установки, мысли и чувства.
- Схема навыков. Определение в рамках некоторой схемы используемых в консультировании навыков делает процесс обучения этим приемам более управляемым. «Анализ шести категорий

вмешательств» Хирона, на который мы делаем ссылки в этой и в других главах, – является примером одной из подобных схем.

- Отработка навыков. Тренировка навыков в поддерживающей компании других участников может помочь в развитии ряда приемов консультирования. Упражнения, описанные в данной книге, являются примером такого подхода к практике. Другое его название – тренинг микронавыков.
- Размышления над проделанной работой. Во всех мастер-классах следует отводить время на то, чтобы участники могли анализировать собственные навыки консультирования, стиль работы и собственные цели.
- Соотнесение практики с теорией. Необходимо провести четкие параллели между практикуемыми навыками консультирования и описываемыми в литературе теориями. Практика без теории бесцельна, а теория без практики может сделать проводимое мероприятие чисто академическим.
- Использование в реальной жизни. Важно, чтобы приемы, отрабатываемые в ходе мастер-классов по развитию навыков консультирования, как можно быстрее переносились в реальную жизнь. Если этого не произойдет, то мастер-класс станет просто интересным «островком в море» реальной жизни: он не будет отражать саму эту жизнь.
- Продолжение развития и обучения. Обучение консультированию, как и любой другой вид обучения, – это процесс, протекающий на протяжении всей жизни. Невозможно научиться всем навыкам за один раз. А кроме того, консультанты, по мере своего личностного развития, стремятся модифицировать также и свой подход к работе.

Чего нельзя делать в консультировании

- Нельзя читать нравоучения.
- Нельзя давать советы по личным вопросам и вопросам, связанным с эмоциональной сферой.
- Нельзя постоянно сравнивать опыт клиента с собственным.
- Нельзя говорить клиенту, что он чего-то не чувствует (например, «Ну конечно же, вы не подавлены»).

Действия, ассоциируемые с эффективным слушанием в консультировании

(По Игану - Egan, 1990)

- Садитесь прямо напротив клиента.
- Сохраняйте открытую позу, не скрещивая ни рук, ни ног.
- Слегка наклоняйтесь к клиенту.
- Поддерживайте удобный для вас зрительный контакт.
- Сохраняйте расслабленную позу.

Что делать, если что-то пошло не по плану

- Не паниковать.
- Продолжать слушать клиента.
- Предложить, чтобы кто-нибудь еще принял участие в развивающихся терапевтических отношениях.
- Удостовериться в том, что вы знаете, куда пойдет клиент после завершения сессии.
- Если вы очень встревожены, то можно позвонить и обратиться за помощью.
- Всегда держать под рукой список телефонов других учреждений, также занимающихся оказанием помощи.

В каких случаях необходимо обращаться за помощью к другим специалистам

- Когда клиент заводит речь о суициде.
- Когда у клиента явно имеется психическое заболевание.
- Когда вы знаете слишком мало об обсуждаемых с клиентом вопросах (например, о правовых).
- Когда ваших знаний и умений недостаточно и вы не можете более помочь клиенту.

Акт о защите информации личного характера

Если вы храните личные сведения о клиентах в письменном или электронном виде, то вы должны подписаться под Актом о защите информации личного характера. Далее мы приводим восемь основных принципов, лежащих в основе этого акта.

- Информацию личного характера следует собирать и использовать честным образом, без обмана тех, к кому она имеет отношение.
- Собрав информацию личного характера, вы должны подписаться под Актом.
- Если вы собираетесь передавать информацию личного характера другим людям, то вы должны сообщить об этом, подписываясь под Актом.
- Вы не должны хранить информацию личного характера в объеме большем, нежели вам требуется.
- Вы должны убедиться в том, что полученная информация личного характера точна и не является устаревшей.
- Вы не должны хранить информацию личного характера, в которой более не нуждаетесь.
- Если вы храните информацию личного характера о ком-либо, то этот человек имеет право знать содержание этой информации и проверять ее достоверность.
- Вы должны убедиться в том, что без соответствующего на то разрешения информация личного характера не будет искажена, уничтожена или обнародована (Branscombe, 1991).

Методы развития самосознания

В консультировании, как и в любом другом занятии, имеющем терапевтический характер, важно, чтобы вы развивали самоосознание – осознание собственных мыслей, чувств, установок, предубеждений, целей, действий и влияния, оказываемого на других людей. Есть множество способов, позволяющих развивать данное качество, и это процесс, который никогда не заканчивается. Далее мы приводим некоторые из методов развития самопознания.

- Участие в мастер-классах и курсах тренингов.
- Прохождение консультирования в качестве клиента.
- Со-консультирование.
- Медитация.
- Рефлексия.
- Ведение дневника.
- Обсуждения, проводимые с друзьями и коллегами.
- Получение обратной связи от других людей.
- Выслушивание других людей.
- Отслеживание собственного настроения, мыслей, действий и проч.
- Сравнение себя с другими.
- Постоянное самооценивание.
- Использование методов управления стрессом.

- Психотерапия.
- Анализ.

Глава 5. Контрольные вопросы по теме тренинга развития

Цели данной главы

Большую часть теоретических и практических вопросов, относящихся к ведению мастер-классов по развитию навыков консультирования, мы уже обсудили. В данной главе представлены контрольные вопросы, охватывающие самые разные аспекты проведения тренинга развития навыков консультирования, описана структура и технология проведения тренинга, приведены примеры практического применения полученных знаний. Здесь мы также обобщаем некоторые темы, изложенные в предыдущей главе.

Вопросы, на которые следует ответить перед проведением тренинга развития навыков консультирования

- Сформулировали ли вы цель проведения мастер-класса по развитию навыков консультирования?
- Как вы предполагаете оценивать результативность тренинга?
- Будете ли вы проводить мастер-класс самостоятельно, или вам нужен второй тренер, который будет работать вместе с вами?
- Предполагаете ли вы обсуждение содержания мастер-класса с участниками?
- Сможете ли вы удовлетворить имеющиеся у них потребности в тренинге или вам придется прибегнуть к чьей-либо помощи?

Перед началом работы

Необходимо иметь план работы тренинга. Сначала рекомендуется рассмотреть следующие вопросы.

- Какие цели вы ставите перед собой, организуя тренинг?
- Каким будет содержание вашего тренинга?
- Какие методы обучения вы будете использовать?
- Каким образом вы будете оценивать результаты своего тренинга?

Прояснив для себя эти вопросы, займитесь составлением графика работы на день. Помните о том, что очень легко переоценить количество материала, который вы сможете преподнести участникам за день совместной работы.

Помимо ответа на вышеперечисленные вопросы, связанные непосредственно с учебным процессом, вам необходимо также ответить на ряд организационных вопросов.

- Сколько человек придет на ваш тренинг?
 - Получили ли участники четкие инструкции относительно проведения тренинга?
 - Все ли оплатили участие в тренинге?
 - Договорились ли вы насчет помещения, в котором будет проходить тренинг?
 - Есть ли у вас все необходимое оснащение?
 - Приготовили ли вы заранее все необходимое для перерывов на чай, кофе и обед?
 - Распечатали ли вы программу и была ли она разослана участникам?
- « Осталось ли у вас несколько программ в запасе?»

Что следует сделать до прихода участников

В день проведения мастер-класса вам необходимо заранее побеспокоиться о следующем.

- Организовать пространство, в котором будут находиться участники. Лучше всего, если они будут сидеть в общем кругу. Тогда каждый будет видеть каждого, и в процессе работы будет сложно занять доминирующее положение.

- Оценить возможности для обогрева и проветривания помещения.
- Создать условия для того, чтобы некурящие могли сесть отдельно от курящих, и приготовить достаточное количество пепельниц.
- Проверить техническое состояние оборудования и наличие канцелярских принадлежностей в достаточном количестве (доски, планшетные листы, маркеры, мел). При использовании проектора убедиться в наличии запасной лампочки.
- Если нужно, включить приборы, необходимые для приготовления кофе и чая.
- Подготовить список имен участников мастер-класса. Для удобства регистрации можно попросить их вписать свои имена в заранее заготовленные бланки.

Начало работы мастер-класса

Будет очень хорошо, если вы начнете свой мастер-класс как раз в то время, которое указано в программе. Когда будут подходить опоздавшие, приветствуйте их и просите присоединиться к работе группы. Во время первого перерыва попросите их представиться группе.

Начиная работу мастер-класса, вы можете придерживаться следующей схемы.

- Сначала представьтесь сами. Помните, что ваше представление будет служить примером для других членов группы.
- Затем предложите участникам выполнить одно из вводных или разогревающих упражнений, описанных далее, предоставив им тем самым возможность познакомиться друг с другом.
- После того как вы убедитесь в том, что большинство членов группы познакомилось друг с другом, расскажите о целях данного тренинга, проясните все организационные вопросы относительно перерывов и затем расскажите в общих чертах о плане работы на день.

Примеры «разогревающих» упражнений

Разогревающее упражнение 1

Цель данного упражнения: предоставление участникам возможности поближе познакомиться друг с другом.

Количество участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: просторное помещение, в котором участникам будет комфортно находиться. Все стулья должны быть одного размера, на протяжении всего упражнения участники должны оставаться в общем круге. Тренер также должен сидеть в круге.

Инструкция: каждый участник, по очереди, сообщает остальным членам группы следующую информацию о себе:

- имя;
- место работы;
- место жительства;
- 2-3 детали из своей биографии.

Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Разогревающее упражнение 2

Цель данного упражнения: предоставление всем участникам мастер-класса или курса тренингов возможности поближе познакомиться друг с другом.

Количество участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: просторная комната со стульями одного размера. Пространство, достаточное для того, чтобы участники могли разбиться на пары и затем снова вернуться в большой круг. Несколько комнат меньшего размера, которыми смогут воспользоваться участники, если им будет нужно.

Инструкция: тренер представляется группе; затем он просит участников разбиться на пары, причем так, чтобы члены пары не были знакомы друг с другом. После этого члены каждой пары должны брать друг у друга интервью в течение 10 минут. По прошествии отведенного времени все участники возвращаются в общий круг. Далее: каждый из участников по очереди должен встать за человеком, которого он интервьюировал, и представить его группе. Если число участников нечетное, то с одним из них пару образует тренер. Если же число участников четное, то, после того как все участники дадут обратную связь в общий круг, тренер должен предложить группе более подробную информацию о себе.

Разогревающее упражнение 3

Цель данного упражнения: предоставление участникам возможности поближе познакомиться друг с другом и усиление групповой сплоченности.

Обстановка: просторное помещение, в котором участники будут комфортно чувствовать себя. Все стулья должны быть одинаковыми по величине, на протяжении всего упражнения участники должны оставаться в общем круге. Тренер также должен сидеть в круге. Инструкция: после первоначального приветствия тренера, участников просят встать и начать перемещаться по комнате; по специальному сигналу тренера они должны останавливаться и представляться человеку, который будет ближе всего к ним находиться. Это продолжается до тех пор, пока все участники ни поприветствуют друг друга. Затем снова образуется общий круг; после чего полезно предложить представиться всем членам группы еще раз, просто назвав свои имена. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Теоретическая информация

Многие тренеры предпочитают начинать тренинги по развитию навыков консультирования с предоставления небольшой по объему теоретической информации, позволяющей участникам эффективно усваивать получаемые знания и соотносить их с приобретенными ранее. Излагайте материал доступным языком и непродолжительное время, дополняйте его достаточным количеством иллюстраций и примеров. Наилучшая форма проведения – дискуссия с участием всех членов группы. Можно пойти другим путем и сразу же приступить к выполнению одного из упражнений на развитие навыков консультирования, а соотнести практику с теорией вы сможете позднее.

Вводные упражнения

Есть ряд технологических нюансов, о которых необходимо помнить, применяя упражнения на развитие навыков консультирования.

- Предоставляйте для их выполнения достаточное количество времени (не менее 1 часа). Размышления над упражнением и обсуждение обычно более важны, нежели само выполнение упражнения. Именно в этот период происходит завершение цикла экспириен-циального обучения («сделать – обдумать – обсудить»). Члены группы начинают осознавать, что же с ними происходило, когда они выполняли упражнение.
- Проверьте, даете ли вы четкие инструкции относительно выполнения упражнения. Убедитесь в

том, что каждый из присутствующих понял, что вы от него хотите. Если необходимо, распечатайте инструкции на отдельных листах бумаги, чтобы их можно было раздать участникам. Это особенно важно, если вы работаете с большими группами.

- Придерживайтесь заданной вами структуры проведения тренинга. Раздав инструкции, сами же им и следуйте. Спротивляйтесь всяческому искушению что-то изменить в упражнении, к выполнению которого участники уже приступили.
- Следите за временем. Если вы решили отвести на выполнение одной из частей упражнения, допустим, 5 минут, то, когда они закончатся, скажите об этом участникам.
- Если вы используете упражнения, для выполнения которых необходимо разбиваться на пары, будьте директивны, прося участников вернуться в общий круг. Займите свое место и позовите остальных участников. После этого не говорите ничего, пока не убедитесь, что все участники заняли свои места в общем круге:

Размышления и обсуждение

Размышления и обсуждение после выполнения упражнения являются самыми важными составляющими. Оставьте достаточно времени для обсуждения. Начните с таких открытых вопросов, как: «Что произошло?», «Что вы заметили?» или «Что вы думаете по поводу данного упражнения?».

Предоставьте участникам достаточно времени для размышлений над заданными вами вопросами и ответа на них.

Старайтесь не использовать «учительский» подход, задавая вопросы по очереди каждому из участников. Если человек не участвует в обсуждении, уважайте его выбор. Лучше не задавать таких опережающих вопросов, как, например: «Заметили ли вы то-то и то-то?» или «Кто из вас почувствовал то-то и то-то?».

Примите во внимание тот факт, что каждый участник станет реагировать на то или иное упражнение по-своему. Важно, чтобы члены группы имели возможность сообщить о том, что с ними произошло во время выполнения упражнения, и не нужно стараться, чтобы после выполнения упражнения все участники обязательно пришли к тем выводам, которые сформулировали вы. С другой стороны, помогайте участникам связывать получаемый опыт с опытом «реального мира», это можно сделать, задавая, например, такие вопросы, как: «Каким образом вы можете это использовать в ...?», «Как все это можно соотнести с выполняемой вами работой?» или «Где, на ваш взгляд, здесь были наиболее важные моменты?».

Организация перерывов

Ритм работы и эмоциональная атмосфера индивидуальны в каждой тренинговой группе, поэтому ваша задача устраивать перерывы по мере необходимости. Такие перерывы могут быть важной частью учебного процесса, поскольку это как раз то время, когда члены группы могут просто побеседовать друг с другом. Если вы замечаете, что энергия группы пошла на спад, а до перерыва еще далеко, то можете предложить участникам выполнить небольшое разогревающее или активизирующее упражнение.

Печатные материалы и рекламные проспекты

Если нужно, то заранее подготовьте печатные материалы с дополнительной теоретической, рекламной и другой информацией. Проследите за тем, чтобы эти материалы были качественно сделаны, красиво и аккуратно оформлены, распечатаны на лазерном принтере. Шрифт желательно использовать достаточно крупный.

Постарайтесь создать единую форму для всех распространяемых вами бумаг. Не помещайте на одной печатной странице большое количество информации, удобно пользоваться материалами объемом одна страница формата А4. Участники редко читают трехстраничные, набранные мелким шрифтом материалы, однако одностраничную распечатку, сделанную на бумаге формата А4, можно прочитать достаточно быстро и использовать в качестве материала для дальнейшего обсуждения.

Завершение работы мастер-класса

Решите, какое упражнение лучше использовать для завершения работы мастер-класса. Вообще, такие упражнения могут быть различных типов, например:

- упражнения, используемые для подведения итогов работы мастер-класса;
- упражнения, дающие участникам возможность оценить качество проделанной ими работы;
- упражнения, помогающие людям связать полученные ими знания с ситуациями «реальной жизни»;
- упражнения, дающие участникам возможность попрощаться друг с другом.

Глава 6. Введение в упражнение

Цели данной главы

В данной главе будут рассмотрены следующие вопросы:

- как использовать упражнения, приведенные в данной книге;
- разогревающие и вводные упражнения;
- что делать, если что-то идет не по плану;
- «снятие ролей»;
- возможности использования полученных знаний в ситуациях реальной жизни;
- работа с большими группами.

Как использовать упражнения

В последующих главах содержатся упражнения, предназначенные для использования в рамках тренинга развития навыков консультирования. Их можно выполнять либо по порядку, либо тренер может брать отдельные упражнения из каждого раздела. Каждая глава представляет собой отдельный блок упражнений.

- Развития навыков слушания.
- Выявление и развитие навыков эмпатии.
- Развитие навыков предоставления информации и советов.
- Развитие навыков фасилитации.
- Развитие навыков решения задач.
- Работа с чувствами.
- Развитие навыков оценивания.
- Направленные на профессиональный рост консультанта.

Все приведенные упражнения являются самодостаточными, и их можно использовать так, как они описаны. Для каждого упражнения даны все необходимые инструкции. Каждое упражнение содержит в себе следующее:

- порядковый номер упражнения;
- название упражнения;
- время, требуемое для выполнения упражнения;
- цель данного упражнения;
- число участников;
- обстановка;
- инструкции;
- процедура оценивания;

- завершение упражнения.

Очень важно, чтобы все упражнения выполнялись достаточно медленно. Это нужно для того, чтобы у участников была возможность отследить то, что с ними происходит, и затем поразмышлять над этим. Все упражнения структурированы таким образом, что позволяют это сделать. Процесс обучения навыкам консультирования заключается не в том, чтобы просто выполнять какие-то последовательные действия до тех пор, пока они не станут безупречными, а в том, что каждый участник и каждый тренер привносит свой стиль в тот или иной аспект консультирования. Такая индивидуальная «подгонка» очень важна. В данном случае цель заключается не в клонировании специалистов, а в том, чтобы предоставить людям возможность активно размышлять над собственным поведением и сделать его впоследствии более эффективным.

«Разогревающие» и вводные упражнения

Разогревающие упражнения позволяют создать рабочее настроение у членов группы. Три примера таких упражнений были приведены в разных главах данной книги, например, в главе 5. Участники тренинга по-разному реагируют на разогревающие упражнения. По моему собственному опыту, одним людям нравится их выполнять, в то время как другие мотивируют свое нежелание тем, что в процессе выполнения упражнения они чувствуют себя немного глупо.

Некоторые разогревающие упражнения напоминают детские игры, и поэтому они могут быть не совсем уместны в работе с более зрелыми группами. С другой стороны, такие упражнения могут быть эффективны, так как они позволяют участникам преодолевать определенные барьеры и дают возможность немного раскрепоститься. Тренеру в данной ситуации лучше всего обращать внимание на очевидные потребности и желания группы и относиться с уважением к любым предложениям участников, независимо от того, связаны ли они со стремлением не выполнять разогревающие упражнения или, наоборот, с тем, что участники, считая данные упражнения полезными, изъявляют желание поучаствовать в их выполнении.

Большинство людей, участвующих в мастер-классах по развитию навыков консультирования, имеют некоторый опыт выполнения вводных упражнений, и поэтому им будет достаточно легко решить, будут ли такие упражнения уместными в данной ситуации.

Что делать, если что-то идет не по плану

Работа с группами не всегда идет по плану. К примеру, может произойти следующее:

- некоторым участникам может показаться, что прогресс наступает слишком медленно;
- кто-то из участников может разозлиться на чьи-либо слова;
- некоторые участники могут почувствовать себя смущенными из-за какого-либо упражнения или из-за того, что произошло в ходе обсуждения;
- кто-то из участников может внести предложение, которое никто не поддержит, и в результате этот человек обидится;
- упражнений может оказаться либо слишком много, либо слишком мало.

Есть несколько общих принципов, с помощью которых можно справиться с этими и им подобными проблемами в группе. Несмотря на то, что все группы разные, многие стратегии и интервенции могут оказаться уместными в самых разнообразных ситуациях.

- Как тренер отслеживайте то, что происходит, в группе.
- Попросите членов группы прокомментировать происходящее в группе.
- В самом начале жизни группы введите правило «ведения переговоров». Тренер, например, может сказать:

- В любое время член группы может внести предложение, касающееся плана работы группы, событий, происходящих в ней, атмосферы. Группа выносит это предложение на обсуждение и принимает общее решение.
- Предоставьте участникам право самим решать, выполнять ли предложенные упражнения. Тренинг развития навыков консультирования – это форма обучения взрослых, и никто не должен чувствовать, что его заставляют принимать участие в выполнении упражнений. В любом случае стратегия настаивания на участии срабатывает редко. Человеку, который не по доброй воле участвует в выполнении упражнения, редко удастся почерпнуть из него что-то полезное для себя. Парадоксально, но если людям предоставить полную свободу, то тогда очень часто они начинают участвовать в выполнении всего, что им предлагается.
- Не прикладывайте слишком много усилий к тому, чтобы быть идеальным тренером. Если ваше мнение оказалось ошибочным, то признайте это; также постарайтесь убедиться в том, что все наиболее важные решения принимаются в результате переговорного процесса, а не являются кем-либо навязанными.
- Организуйте перерывы достаточно часто. Не создавайте на тренинге атмосферу «парилки». Ваша цель состоит в ведении не терапевтической, а тренинговой группы. Никто из участников не должен чувствовать, что атмосфера становится чересчур эмоционально напряженной или гнетущей.

«Снятие ролей»

Основу всех упражнений, описанных в данной книге, составляет личный опыт каждого участника. Когда мы открываем в себе что-то новое (что было для нас не совсем очевидным), мы вкладываем в свои действия определенные эмоции. Часто человеку требуется некоторая смелость для того, чтобы открыто говорить о себе и своем опыте в присутствии других людей. Бывает так, что чувства просто захлестывают человека. И поэтому важно в конце каждого упражнения тратить некоторое время на обсуждение того, как участники чувствовали себя, выполняя данное упражнение. В это время участники как бы выходят из игры. В ролевой игре термин «снятие ролей» имеет немного другое значение. Там время «выхода из игры» – это время, когда участники отделяют себя от ролей, которые они играли. Например, студент, игравший роль старшего менеджера, по окончании игры возвращается к своей настоящей, повседневной роли.

Иногда людям бывает сложно выполнить эту процедуру. В таких случаях бывает полезным сказать следующее:

– Потратьте несколько секунд на то, чтобы вернуться из роли... к своей повседневной роли. Возможно, вам поможет, если вы просто назовете нам свое имя и скажете, чем вы обычно занимаетесь, когда не участвуете в тренингах, таких как этот...

Разные тренеры имеют различные представления о степени значимости процедуры «снятия ролей». Одни считают, что полезно дать человеку возможность продолжать размышлять над ролью, которую он играл, и вовсе не обязательно делать все необходимое для того, чтобы убедиться, что человек действительно «вернулся» в круг. Другие тренеры полагают, что крайне важно убедиться в том, что участник действительно вернулся к своей обычной роли. Обдумайте этот вопрос и на основании своего личного опыта решите, какую сторону вы примете. Например, вы можете решить, что в одних случаях вам будет просто необходимо использовать процедуру «снятия ролей», в то время как в других – это будет вовсе необязательно. Если у вас есть возможность, то примите участие в мастер-классах, проводимых другими тренерами, и посмотрите, как они поступают в аналогичных ситуациях.

Возможности использования полученных знаний в реальной жизни

Использование полученных знаний в реальной жизни – это важный аспект процесса ведения мастер-классов по развитию навыков консультирования. В ходе работы любого мастер-класса должен постоянно звучать призыв к тому, чтобы участники пользовались приобретенными навыками в ситуациях, не связанных с мастер-классом. Эту идею можно реализовать, попросив, например, участников о том, чтобы «сегодня же вечером» они воспользовались приобретенными навыками, а утром (или на следующий день мастер-класса) рассказали о том, каким образом они воспользовались навыками дома, в кафе, на деловой встрече и т. д.

Есть еще один подход, позволяющий убедиться в том, что приобретенные навыки используются в реальной жизни, который заключается в организации так называемого дня встреч, об этом мы уже говорили в главе 2. Такую встречу можно организовать через два месяца после первого мастер-класса, предоставив участникам возможность обсудить в малых группах то, каким образом они используют приобретенные знания и навыки. В ходе подобных дополнительных встреч можно обсуждать также и такие вопросы, как:

- более развернутая теория консультирования;
- проблемы, с которыми столкнулись участники;
- сложные ситуации в консультировании;
- имеющиеся у участников потребности в обучении.

Работа с большими группами

Большинство упражнений, приведенных в последующих главах, можно использовать также и в группах, число участников которых превышает 25 человек, но для этого нужно некоторым образом структурировать процесс. Один из вариантов – разработать и напечатать четкие инструкции, раздав их участникам. Затем члены группы образуют подгруппы, в каждой из которой выбирается ответственный. Его задача – проследить за тем, чтобы группа следовала инструкциям. После завершения работы в подгруппах участники возвращаются в общий круг. Ответственные по подгруппам отчитываются о проделанной работе во время общего обсуждения. Описанная форма проведения тренинга повышает эффективность работы с подгруппами. Убедитесь в том, что каждый участник имеет четкое представление о целях того или иного упражнения и о том, что нужно делать. На листе с инструкцией можно указать следующее:

- название упражнения;
- цели;
- содержание упражнения;
- роль участника, назначенного ответственным.

1. Чувствуете ли вы себя достаточно уверенно для использования упражнений при самостоятельном проведении тренинга развития навыков консультирования?
2. Что вы будете делать, если что-то пойдет не по плану?
3. Как вы будете оценивать результативность обучения на вашем тренинге или мастер-классе?

ЧАСТЬ II. УПРАЖНЕНИЯ

Глава 7. Упражнение на развитие навыков слушания

Упражнение 1. Демонстрация эффективных действий в процессе слушания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, какие действия являются эффективными в процессе слушания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на

стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раз дать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы. Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие у членов группы мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Один из членов пары назначается «слушателем», а другой – «рассказчиком». Всем «слушателям» выдаются инструкции, и их просят вести себя в соответствии с описанными там действиями, обозначенными при помощи акронима СОПНР, т. е. сесть прямо напротив другого человека, стараться сохранять открытую позу, немного наклониться к собеседнику и расслабиться.

Далее «рассказчик» начинает беседовать со своим партнером на одну (или более) тем, например:

- интересы, не связанные с работой;
- музыка;
- отпуск.

«Слушатели» действуют строго в рамках инструкций. По прошествии 10 минут происходит обмен ролями в парах, т. е. участники, бывшие «рассказчиками», становятся «слушателями», и наоборот; группа работает в таком режиме еще в течение 10 минут.

По прошествии вторых 10 минут все участники садятся в общий круг, и тренер инициирует обсуждение, посвященное тому, что участники смогли заметить, выполняя данное упражнение. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго круга – о том, что больше всего в нем понравилось. Тренер также должен принять участие в обсуждении и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ДЕЙСТВИЯ, АССОЦИИРУЕМЫЕ СО СЛУШАНИЕМ

Описанные ниже действия, обозначаемые при помощи акронима СОПНР, свидетельствуют о том факте, что вы действительно слушаете другого человека. Используйте их в качестве «основы», которая позволит вам отслеживать то, как вы ведете себя в процессе консультирования.

- Сядьте напротив человека, которого вы слушаете.
- Расслабьтесь, слушая собеседника.
- Сохраняйте открытую позу.
- Поддерживайте зрительный контакт.
- Немного наклоняйтесь к своему собеседнику.

Источник: Egan, G. (1990) *The Skilled Helper* (4th edn), Brooks/Cole, Pacific Grove, CA.

Упражнение 2. Действия, мешающие процессу слушания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, какие действия являются неэффективными в процессе слушания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Один из членов пары назначается «слушателем», а другой – «рассказчиком». Всем «слушателям» выдаются инструкции с описанием действий, которые являются неэффективными в процессе слушания, и в течение нескольких последующих минут их просят вести себя в соответствии с тем, как ведут себя «неэффективные слушатели».

Далее «рассказчик» начинает разговаривать со своим партнером на одну или несколько из следующих тем:

- обстоятельства, являющиеся для меня источниками стресса;
- самое счастливое время в моей жизни;
- мои интересы и хобби.

В то время как задача «рассказчика» заключается в том, чтобы рассказывать, задача «слушателя» состоит в том, чтобы, выполняя все описанные в инструкции действия, в то же самое время слушать другого человека. Участники выполняют задание в течение 10 минут, после чего меняются ролями и работают еще в течение 10 минут. На этот раз «слушатель» рассказывает, а «рассказчик» слушает, действуя так, как действует «неэффективный слушатель».

По прошествии вторых 10 минут все участники садятся в общий круг, и тренер инициирует обсуждение, посвященное эмоциональным переживаниям членов группы, бывших в роли «рассказчиков». Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, когда это возможно.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ДЕЙСТВИЯ, МЕШАЮЩИЕ (НЕ СПОСОБСТВУЮЩИЕ, ПРЕПЯТСТВУЮЩИЕ) ПРОЦЕССУ СЛУШАНИЯ

В ходе данного упражнения вам потребуется выполнять действия, многие из которых

противоположны описанным Иганом действиям, ассоциируемым с эффективным слушанием (см. упражнение 1). То есть, выполняя это упражнение:

- не садитесь лицом к человеку, которого вы слушаете;
- не сохраняйте открытую позу;
- не наклоняйтесь немного вперед к своему собеседнику;
- не поддерживайте зрительный контакт.

Источник: Egan, G. (1990) *The Skilled Helper* (4th edn), Brooks/Cole, Pacific Grove, CA.

Упражнение 3. Степень близости между собеседниками в процессе слушания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование степени близости, личного пространства и расстояния между «слушателями» и «рассказчиками».

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу.

Каждая пара получает инструкции к данному упражнению. Затем члены группы приступают к их выполнению и исследуют вопрос, связанный с тем, какой должна быть степень близости между собеседниками в процессе слушания. Таким образом, члены каждой пары должны:

- Сесть очень близко друг к другу, практически соприкасаясь коленями.
- Сесть на расстоянии не менее 5 футов (примерно 1,5 метра) друг от друга.
- Сесть плечом к плечу.
- Сесть спиной к спине.
- Сесть друг за другом.
- Сесть друг напротив друга, на удобном для обоих расстоянии.

Участников просят беседовать друг с другом, находясь в каждой из позиций по 5 минут. Темы могут быть следующими:

- ситуации, когда у меня возникало чувство, что другой человек меня действительно слушает;
- люди, которые, по моему мнению, являются хорошими слушателями;
- личное пространство.

После того как каждый из участников побывает во всех вышеперечисленных позициях, все садятся в общий круг, и тренер инициирует обсуждение, посвященное вопросам степени близости и личного пространства в консультировании. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, выступая в качестве одного из членов пары.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в

данном упражнении понравилось, а что не понравилось. По прошествии 5 минут эта процедура проводится в общем круге.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 4. Использование молчания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам возможности исследования зрительного контакта и молчания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, постарайтесь сделать так, чтобы атмосфера в группе была доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Затем в течение 5 минут они должны в полной тишине выполнить следующие действия:

- поддерживать полноценный зрительный контакт;
- молчать при отсутствии зрительного контакта;
- общаться при помощи мимики лица.

Во время этого пятиминутного интервала участники должны осознавать свои чувства, возникающие в отношении происходящего. Они должны отслеживать следующие чувства.

- Что для них является комфортным в молчании.
- Что для них является источником дискомфорта в молчании.
- Какие действия, по их ощущениям, способствуют усилению чувства дискомфорта при молчании.
- Ситуации, в которых они чувствовали необходимость отводить взгляд от своих партнеров.

Через 5 минут участники, оставаясь в тех же парах, должны начать обсуждение данного упражнения. В их задачу входит исследование того, в какой степени они используют молчание в рамках терапевтических отношений, а также того, какие сложности (а может, что-то другое) у них возникают во время молчания. Члены группы должны обратить внимание на то, свойственно ли им «договаривать фразы» за других. Кроме того, они должны попытаться определить, что именно делает для них молчание труднопереносимым. Затем они должны обсудить вопрос, связанный с тем, каким образом можно сделать молчание терапевтическим или как-то еще использовать его в рамках терапевтических отношений.

По прошествии 10 минут все участники вновь собираются в общий круг и тренер инициирует обсуждение результатов упражнения и пытается выделить как негативные, так и позитивные

аспекты молчания в консультировании. Особое внимание группа должна уделить вопросу значимости молчания в консультировании – в особенности значимости молчания консультанта. Доказано, что наиболее эффективное консультирование характеризуется тем, что большую часть времени консультант молчит. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения. Оценивание: все члены группы по очереди сообщают, что ценного они приобрели в результате выполнения данного упражнения. При этом обсуждении тренер выступает в качестве фасилитатора. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 5. Кивание головой

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование одного отдельно взятого элемента невербальной коммуникации – кивания головой.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: мы предлагаем упражнение, предполагающее работу с одним отдельно взятым аспектом невербальной коммуникации.

Тренер просит всех участников разбиться на пары. Один из членов пары становится «рассказчиком», другой – «слушателем». Задача «рассказчиков» состоит в том, чтобы сообщать о чем-либо своим «слушателям» в течение 5 минут. В то же время задача «слушателей» – использовать различные варианты данного элемента невербальной коммуникации, а именно:

- практически постоянно кивать головой;
- вообще не кивать;
- кивать головой время от времени и явно преувеличенно;
- кивать в соответствии с собственным желанием.

Данное упражнение полезно тем, что позволяет людям оценить, насколько «автоматически» они используют кивание головой в рамках терапевтических отношений. Ведь очень просто «заразиться» тем, что можно назвать синдромом «собаки, бегущей вслед за машиной». Целью данного упражнения является предоставление участникам возможности выбирать количество совершаемых ими кивков, а также сделать эти действия сознательно контролируемыми.

По прошествии 5 минут происходит обмен ролями, и «слушатели» становятся «рассказчиками». Спустя 5 минут участники, оставаясь в тех же парах, переходят к десятиминутному обсуждению самого упражнения. В ходе этого обсуждения тренер может напомнить или не напомнить

участникам, чтобы они отслеживали количество совершаемых ими кивков.

По окончании проводимого в парах обсуждения все участники вновь садятся в общий круг и тренер проводит обсуждение всего упражнения в целом и значения кивания головой в процессе слушания. Когда это возможно, тренер также участвует в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг и вместе обсуждают данное упражнение.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 6. Выражение лица

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование отдельных элементов, составляющих выражение лица.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Старайтесь, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили достаточно живо. Важно, чтобы каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Затем, в парах, они начинают обсуждать какую-либо тему и экспериментировать с выражением лица, делая следующее:

- в течение 5 минут лица участников вообще не должны ничего выражать;
- слушая своего партнера, один из членов пары делает выражение своего лица намеренно преувеличенным;
- увеличивает частоту морганий;
- наклоняет голову;
- меняет положение головы;
- сохраняет обычное выражение лица.

Каждое выражение лица или положение головы необходимо сохранять на протяжении 3–4 минут. Упражнение можно выполнять либо одновременно двумя участниками, либо по очереди. Цель упражнения – определить, какое выражение лица помогает в процессе слушания, а какое мешает.

Это упражнение может послужить источником достаточно бурного веселья, и важно позволить людям через смех проработать собственное смущение. Обычно через некоторое время большинство успокаивается и находит это упражнение как полезным, так и предоставляющим материал для размышлений. Оно помогает участникам осознать терапевтическое значение таких

невербальных способов коммуникации, как выражение лица и положение головы.

Когда участники поэкспериментируют со всеми предложенными им параметрами, вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, касающееся роли и уместности использования различных выражений лица в ходе консультирования и в процессе слушания. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 7. Активное слушание

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование различных составляющих процесса слушания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Один из членов пары назначается «слушателем», а другой – «рассказчиком». Задача «рассказчиков» состоит в том, чтобы рассказывать о чем-либо, а задача «слушателей» – слушать, используя навыки активного слушания. Таким образом, они должны использовать следующие интервенции и стратегии:

- вести себя в соответствии с действиями, обозначенными при помощи акронима СОПНР (см. упражнение 1): сесть прямо напротив другого человека, стараться сохранять открытую позу (не скрещивая ни рук, ни ног), немного наклониться к собеседнику, поддерживать зрительный контакт и расслабиться;
- использовать «минимальные подталкивания» для того, чтобы поддержать своего собеседника.

Вот примеры таких «подталкиваний»:

- кивать головой в подходящих для этого местах;
- включать в речь «мм» и «да»;
- задавать время от времени вопросы;
- использовать соответствующее в данной ситуации выражение лица.

Спустя 10 минут «рассказчик» дает «слушателю» обратную связь об эффективности или

неэффективности такого слушания. Затем происходит обмен ролями в парах: «слушатели» становятся «рассказчиками» и наоборот. После этого упражнение выполняется в течение еще 10 минут. По прошествии отведенного времени «рассказчик» дает обратную связь о способности «слушателя» демонстрировать навыки эффективного слушания.

После выполнения задания вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, посвященное активному слушанию. Собирается также обратная связь об уровне развития навыков слушания в группе, и участников просят прокомментировать то, как они оценивают качество собственной работы в ходе упражнения. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, выступая в качестве одного из участников.

Оценивание: проводится в два «круга». В первом круге все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, а во втором – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в этом процессе и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам дается 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 8. Отвлечение внимания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, как отвлекается внимание в процессе слушания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Задача участников заключается в том, чтобы спокойно разговаривать в парах со своими партнерами и отслеживать следующие моменты:

- раздражители, отвлекающие внимание, источник которых находится в непосредственном окружении (тиканье часов, шум дорожного движения, другие участники и т. д.);
- внутренние раздражители, отвлекающие внимание (неожиданные мысли, идеи, чувства и т. д.);
- раздражители, отвлекающие внимание, источник которых связан с содержанием разговора (ассоциации, ситуации, вызывающие замешательство, и т. д.).

Разговаривать друг с другом участники должны тихо, спокойно и вдумчиво. Данное упражнение требует максимальной сосредоточенности и может способствовать более глубокому познанию

себя и окружающих. Спустя 15 минут все участники садятся в общий круг, и тренер помогает группе выделить различные типы раздражителей, отвлекающие внимание. Они могут быть зафиксированы на листах бумаги или доске. После того как все участники получают ВОЗМОЖНОСТЬ высказаться о том, что они рассматривают в качестве отвлекающих внимание факторов, тренер инициирует обсуждение, посвященное тому, каким образом можно справляться с этими раздражителями в рамках процесса консультирования. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему ОНИ научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 9. Качества эффективного слушателя

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: определение качеств, которыми должен обладать эффективный слушатель.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться.

Методика: все участники разбиваются на небольшие группы по 3–4 человека. Далее их просят провести «мозговой штурм»: определить и записать на больших листах бумаги свойства личности, которыми, по их мнению, должен обладать хороший слушатель. Количество их не ограничено, но участники должны уметь дифференцировать навыки и свойства личности. Навыки – это приобретенные умения, а свойства личности – имеющиеся у людей особенности темперамента, характера, привычки. Целью данного упражнения является выделение свойств личности. Ниже мы приводим те качества, которые были выделены членами групп, выполнявшими это упражнение:

- чувство юмора;
- душевная теплота;
- непредвзятое отношение;
- открытость;
- вдумчивое отношение;
- оптимизм;
- спонтанность;
- радушие;
- отсутствие нравоучительного тона.

Заметьте, что ход мыслей участников не обязательно должен подчиняться какой-либо схеме. Работа будет более эффективной, если участники смогут выделить достаточно много различных

свойств личности, которыми, по их мнению, должен обладать хороший слушатель.

Спустя 15 минут каждая подгруппа представляет остальным участникам результаты проделанной работы, и тренер инициирует обсуждение, посвященное взаимосвязи особенностей личности и процесса слушания. Тренер может также провести обсуждение, посвященное тому, считают ли члены группы, что личностные особенности могут быть приобретены в результате тренировок, или они полагают, что данные качества являются врожденными.

Роль личности консультанта часто обсуждается в литературе, посвященной консультированию. Успешное проведение тренинга связано не только с профессионализмом ведущего, но и с его личностными особенностями. Кажется вполне очевидным, что личные отношения между консультантом и клиентом гораздо важнее каких бы то ни было особых навыков, используемых консультантом (см., например, Rogers, 1967; Egan, 1990; Heron, 1990; Burnard, 1989). Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, выступая в качестве одного из участников.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении. В ходе второго круга – что больше, всего понравилось. Тренер также должен принять участие в подведении итогов и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 10. Оценивание собственных навыков слушания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оказание помощи участникам в оценке имеющихся у них навыков слушания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы (объемом не более одной страницы) можно раздать в конце упражнения.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники получают нижеприведенный опросник. Заполненные опросники и итоговые данные могут быть обработаны одним из следующих способов.

- Можно подсчитать баллы и сопоставить полученные данные. Если будет выбран данный метод обработки, тогда каждому из вариантов ответа необходимо приписать некоторое числовое значение.

Абсолютно согласен 5

Согласен 4

Не знаю 3
Не согласен 2
Абсолютно не согласен 1
Не заполнять

Каждый участник заполняет опросник, проставляя цифры в графу «не заполнять». После этого все опросники собираются, и далее тренер анализирует частоту различных ответов, т. е. подсчитывает, сколько человек в группе ответили «абсолютно согласен», «согласен», «не знаю» и т. д. О полученных результатах можно затем сообщить участникам. Если группа достаточно маленькая, то учитывать процентные соотношения различных ответов будет нецелесообразно.

- Участники могут в парах обсудить то, как они заполнили предложенный опросник.
- Заполненные опросники можно использовать для выявления потребностей в дальнейшем личностном росте и повышении уровня профессиональной подготовки участников тренинга.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам дается 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Глава 8. Упражнения на выявление и развитие способности к эмпатии

Упражнение 11. Что означает понятие «эмпатия»?

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.
Цель: исследование значения понятия эмпатии.
Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники разбиваются на пары. Далее, в парах, они обсуждают значение понятия эмпатии и отвечают на следующие вопросы:

- В чем заключается различие между эмпатией и симпатией?
- До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?
- По отношению к кому вам легче всего испытывать эмпатию?
- По отношению к кому вам сложно испытывать эмпатию?

В течение 15 минут участники обсуждают данные вопросы и записывают свои выводы. Спустя 15 минут все садятся в общий круг. Тренер просит участников поделиться сделанными

выводами и затем инициирует обсуждение, посвященное роли эмпатии в консультировании. В конце описания упражнения даются предназначенные для участников печатные материалы.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут вновь образуется общий круг, и затем проводится обсуждение, посвященное оцениванию данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

УПРАЖНЕНИЕ НА ИССЛЕДОВАНИЕ ЗНАЧЕНИЯ ПОНЯТИЯ «ЭМПАТИЯ»

Разбившись на пары, рассмотрите следующие вопросы. Записывайте свои мысли и чувства, появляющиеся в ответ на каждый вопрос, и приготовьтесь сообщить сделанные вами выводы остальным членам группы.

- В чем заключается различие между эмпатией и симпатией?
- До какой степени можно быть эмпатичным по отношению к другому человеку?
- По отношению к кому вам легче всего испытывать эмпатию?
- По отношению к кому вам сложно испытывать эмпатию?

Упражнение 12. Высказывания, демонстрирующие проявление эмпатии консультанта.

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: выделение утверждений, демонстрирующих проявление эмпатии.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: все участники разбиваются на небольшие группы по 3-4 человека. Далее каждую группу просят провести «мозговой штурм» и предложить примеры высказываний, демонстрирующих проявление эмпатии. Эмпатия – это понимание эмоционального состояния другого человека посредством сопереживания, проникновения в его субъективный мир, позиция «я с вами». Утверждения, способствующие построению отношений, основанных на эмпатии, всегда ищутся опытным путем, мы приводим некоторые примеры,

- Вы говорите это так, как если бы все это вас очень разозлило...
- Кажется, что сейчас вы чувствуете себя более комфортно...
- Кажется, что вы чувствуете себя неуверенно в отношении...

Каждая подгруппа также пытается сформулировать как можно больше подобных высказываний.

Спустя 15 минут все участники садятся в общий круг, и представители от каждой подгруппы по очереди сообщают о том, какие утверждения были придуманы ими в ходе работы. Остальные члены группы решают, являются ли эти высказывания эмпатичными. После того как все утверждения будут подобным образом проанализированы, тренер инициирует более общее обсуждение, касающееся природы, значимости и диапазона проявлений эмпатии в консультировании.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 13. Оценка степени эмпатии окружающих

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование особенностей личности с высоким уровнем проявления эмпатии.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили достаточно активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: все участники получают таблицу, текст которой приведен ниже, и заполняют ее. Для этого необходимо оценить степень проявления эмпатии девяти человек из своего окружения, используя специальный ключ.

После этого все участники разбиваются на пары и, работая с уже заполненными таблицами, пытаются выделить свойства личности, способствующие повышению эмпатических способностей. По прошествии 15 минут все вновь садятся в общий круг, и на основе личностных особенностей, выделенных участниками, тренер составляет общий список основных качеств людей с высоким уровнем проявления эмпатии.

Если есть время, то приведенные в списке качества могут быть проранжированы по степени важности членами группы, т. е. качество, считающееся наиболее важным, должно находиться в начале списка, а наименее важное, – в конце. Тренер при этом выступает в качестве фасилитатора. Данное упражнение способствует прояснению роли эмпатии в консультировании.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг и затем проводится обсуждение, посвященное оцениванию данного

упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 14. Простая рефлексия («отзеркаливание») содержания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: развитие навыка рефлексии содержания.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на группы. Подготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению

Методика: все участники разбиваются на пары. Один становится «консультантом», а другой – «клиентом». Задача «клиента» – разговаривать с «консультантом», который в качестве стратегии работы использует лишь простую рефлексия содержания. Рефлексия – это процесс, когда консультант возвращает клиенту несколько последних сказанных им слов, с тем чтобы помочь ему продолжить рассказ и найти ответы на свои вопросы. Ниже мы приводим пример использования на практике простой рефлексии содержания.

– Некоторое время мы жили в Ливерпуле. Нам обоим нравился этот город, несмотря на то что мне было несколько сложно там обустроиться.

– Вам было несколько сложно там обустроиться.

– Что ж, все это было внове для меня. А моя жена была родом из тех мест, у нее были там друзья. У детей также не было никаких проблем. Им понравилась новая школа, а сам переезд они считали весьма волнующим событием. Казалось, все они получали от этого удовольствие, но только не я.

– Все они получали от этого удовольствие, но только не вы.

– Не поймите меня неправильно. Я не хочу сказать, что Ливерпуль мне не нравился. Просто мне было сложно принять все эти перемены. После того как я пробыл там месяцев шесть или около того, все наладилось. Оглядываясь назад, я думаю, что все было не так уж и плохо, как я вам это нарисовал. Все это время было наполнено также и по-настоящему хорошими событиями.

Если говорить о простой рефлексии, то основной момент здесь заключается в том, что интонации, звучащие в голосе консультанта, должны повторять интонации, с которыми говорит клиент. Рефлексия не должна превращаться в вопрос, как в следующем примере:

- Некоторое время мы жили в Ливерпуле. Нам обоим нравился этот город, несмотря на то что мне было несколько сложно там обустроиться.
- Вам было сложно там обустроиться?
- Да.

Здесь все достаточно просто. Если рефлексия подменяется вопросом, то скорее всего ответ будет достаточно кратким или односложным. В данном случае рефлексия используется для того, чтобы помочь клиенту выстроить цепочку рассуждений.

По прошествии 15 минут происходит обмен ролями, и теперь уже новые «консультанты» начинают отрабатывать навыки простой рефлексии содержания. Через 15 минут все участники вновь садятся в общий круг и тренер инициирует обсуждение, посвященное использованию навыков простой рефлексии и области их применения. Если число участников нечетное, то тренер также должен участвовать в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 15. Простая рефлексия чувств

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: развитие навыка рефлексии чувств.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: рефлексия чувств отличается от рефлексии содержания. В первом случае консультант пытается уловить имеющиеся у клиента чувства и затем их ему возвращает. Во многом рефлексия чувств похожа на эмпатию. Далее мы приводим пример использования рефлексии чувств.

- Раньше я работал в просторном офисе на Флит-стрит. Там были сотни, а может, даже и тысячи других таких же офисов.

Мы все сидели там, делая то, что мы должны были делать. Эта работа хорошо оплачивалась, и я думаю, что смог бы проработать там всю свою жизнь.

- Вы говорите это так, как если бы эта работа вам до смерти надоела...
- Да так оно и было! Оглядываясь назад, сейчас я понимаю, что ненавидел каждую проведенную там минуту. Я привык сходить с поезда, садиться на автобус и затем буквально тащить себя в офис. Я могу вспомнить, что весь бизнес...
- В вашем голосе слышится злость...
- Я был зол на самого себя, что так долго мирился со всем этим.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары и в парах на протяжении 15 минут по очереди выступают в роли «клиента» и «консультанта». После того как навык рефлексии чувств будет отработан обоими партнерами, вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, посвященное процессу рефлексии чувств и области его применения. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 16. Избирательная рефлексия

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: развитие навыка избирательной рефлексии.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: избирательная рефлексия предполагает вычленение слова или фразы, которую клиент каким-то образом выделил. Затем это слово или фраза возвращается клиенту с тем, чтобы он взял ее в качестве «подсказки». Используемая умело и аккуратно, избирательная рефлексия может оказаться ценной терапевтической интервенцией. Ниже мы приводим пример использования данной интервенции.

– Иногда меня удивляет то, что люди делают, вступив в брак. Я думаю, что большинство людей просто мирятся с существующим положением вещей. Но это не для меня. Мне не кажется правильным сохранять существующие отношения, когда партнеры в браке перестают даже заботиться друг о друге...

– Вам не кажется правильным сохранять существующие отношения...

– Но что я могу сделать? Несколько месяцев назад мы дошли до точки. Мы крупно поссорились. Я все это ненавидел. Но я думаю, что ссоры случаются у каждого человека. Невозможно

прожить жизнь так, чтобы в ней вообще не было разногласий.

– Вы ненавидели ссору...

– Это было просто ужасно. Мы оба наговорили друг другу столько всего, чего на самом деле и не имели в виду. По крайней мере, мне так кажется.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары; один становится «консультантом», другой – «клиентом». Затем «консультант», в то время как «клиент» что-либо ему рассказывает, начинает отрабатывать навыки избирательной рефлексии. Через 15 минут происходит обмен ролями. Спустя 15 минут все участники вновь образуют общий круг и по очереди дают обратную связь о работе над упражнением. Проводится обсуждение, касающееся использования избирательной рефлексии в консультировании и ее ограничений как терапевтической интервенции. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения в качестве участника.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что не понравилось. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг и вместе обсуждают упражнение.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 17. Использование изученных техник в работе с условным клиентом (I)

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: использование ряда терапевтических интервенций.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться.

Методика: все участники получают распечатанные инструкции к данному упражнению и разбиваются на пары. Один становится «консультантом», другой – «клиентом». Задача «консультанта» состоит в том, чтобы работать с «клиентом», используя для беседы лишь те терапевтические интервенции, которые приведены в инструкции. То есть консультант сначала инициирует разговор, а затем поддерживает его с помощью указанных интервенций. По прошествии 20–30 минут происходит обмен ролями, и теперь другой участник получает возможность отрабатывать терапевтические навыки, используя в качестве основы данную инструкцию.

Важно обратить внимание участников на то, что, выполняя это упражнение, они должны использовать только приведенные в инструкции интервенции, поскольку они являются

основным «набором инструментов консультанта».

Через 20-30 минут все участники садятся в общий круг и обсуждают само упражнение. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ТЕРАПЕВТИЧЕСКИЕ ИНТЕРВЕНЦИИ, ИМЕЮЩИЕ ЭМПАТИЧЕСКУЮ НАПРАВЛЕННОСТЬ

Ниже перечислены терапевтические интервенции, имеющие эмпатическую направленность. Используйте их, выполняя данное упражнение.

- Простая рефлексия чувств.
- Простая рефлексия содержания.
- Избирательная рефлексия.
- Подведение итогов.
- Слушание.

Упражнение 18. Эмпатия в повседневной жизни

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: использование эмпатии в повседневной жизни.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: участникам предлагают попробовать применить приобретенные навыки построения эмпатических отношений в повседневной жизни. Достижения и неудачи можно фиксировать в специальном дневнике, используя следующий план:

- дата;
- место;
- примеры использованных интервенций;
- результат;
- замечания;
- последующие действия.

Во время следующей встречи группы дневники необходимо взять за основу, на которой будет строиться обсуждение. В данном упражнении процедуры оценивания и завершения отсутствуют.

Упражнение 19. Применение эмпатии в сложных ситуациях

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование диапазона применения эмпатии.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: мы не можем быть эмпатичными по отношению ко всем людям без исключения. Наши чувства, убеждения, система ценностей могут вступать в противоречия с образом мыслей и взглядами других. С помощью данного упражнения можно исследовать некоторые ограничения применения эмпатии.

Участники разбиваются на пары и, пользуясь приведенным ниже списком лиц, отмечают те их качества, которые препятствуют проявлению эмпатии к ним.

По прошествии 15 минут вновь образуется общий круг и проводится обсуждение того, почему членам группы было сложно сопереживать тому или иному человеку. Проводится поиск альтернативных стратегий и, возможно, альтернативных учреждений консультативных служб, куда рекомендуют обратиться клиентам в случае, когда консультанту не удается установить отношения, построенные на эмпатии.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ЭМПАТИЯ В СЛОЖНЫХ СИТУАЦИЯХ

Выполняя данное упражнение, вам необходимо оценить диапазон проявлений эмпатии по отношению к людям, описываемым ниже. Представьте себе, что вы консультируете каждого из них, и в ходе работы они рассказывают вам о своей жизни и своем прошлом. Попытайтесь определить как можно более конкретно, что именно в этих людях есть такого, из-за чего вам может быть сложно (а может, и нет) испытывать по отношению к ним эмпатию.

- Мужчина, которого обвиняют в совершении насилия над детьми.

- Молодая незамужняя женщина, желающая сделать аборт.
- Семнадцатилетний парень, сообщающий вам о том, что он «голубой».
- Молодая девушка, регулярно принимающая «экстази».
- Мужчина средних лет, который говорит вам о том, что он слышит «голоса».
- Женщина, сообщающая вам о том, что она хочет себя убить.
- Старший по положению коллега, который чувствует, что ему необходимо поговорить с вами в конфиденциальной обстановке о своем семейном кризисе.

Упражнение 20. Этические аспекты

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование этических аспектов проявления эмпатии.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: консультирование – это не панацея. С его помощью невозможно решить все проблемы клиента. Консультант должен видеть ситуации, выходящие за рамки его профессиональной компетенции. Все участники получают перечень вопросов и, разбившись на подгруппы, подробно отвечают на них в письменной форме. Особое внимание они должны уделить рассмотрению следующих вопросов.

- В чем заключаются некоторые из ограничений консультирования?
- В каких случаях вы должны обращаться за «дополнительной помощью»?
- Какие аспекты консультирования являются для вас наиболее сложными?

По прошествии 15 минут все участники садятся в общий круг и тренер инициирует обсуждение вопросов, содержащихся в опроснике, а также просит участников рассказать о том, какие выводы они сделали, работая в малых группах.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Контрольные вопросы

1. Оцените ваш уровень профессиональной пригодности для проведения консультирования.

Можно ли вас назвать человеком, подходящим для таких занятий?

2. Оцените свою способность устанавливать доверительные отношения с клиентом. Являются ли отношения, которые вы развиваете с клиентами, надежными!

3. Как вы думаете, все ли вам ясно с тем, в каких случаях вы должны обращаться за «дополнительной помощью»?

4. Если это уместно, то ответьте на вопрос, является ли полученная вами подготовка достаточной для того, чтобы вы могли работать в рамках терапевтических отношений?

5. Есть ли у вас кто-то, с кем вы в случае необходимости можете поговорить в конфиденциальной обстановке?

Глава 9. Упражнения на развитие навыков предоставления информации и советов

Упражнение 21. Различные типы информации в консультировании

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса предоставления информации в консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и в данном случае вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно, каждый имел бы возможность высказаться.

Методика: в предыдущих главах данной книги мы уже отмечали, что во многих ситуациях консультирование будет «клиент-центрированным». Когда в ходе консультирования затрагивается личная жизнь клиентов или их проблемы, связанные с эмоциональной сферой, то в качестве экспертов обычно выступают сами клиенты. Вместе с тем есть моменты, в которых необходимо уметь предоставлять клиентам четкую и конкретную информацию. Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на небольшие группы по 3-4 человека. Далее их просят провести «мозговой штурм» и определить все возможные случаи, в которых, как им кажется, они должны будут предоставить клиентам конкретную информацию. Ниже мы приводим примеры ситуаций, которые были выделены членами групп, также в свое время выполнявшими это упражнение:

- когда клиент хочет получить информацию о том, в какие еще учреждения он может обратиться за помощью;
- когда клиент хочет получить информацию о политике компании в отношении какого-либо конкретного вопроса;

- когда студент хочет получить информацию о процедуре проведения экзамена.

По прошествии 15 минут все участники вновь образуют общий круг, и представители каждой подгруппы сообщают остальным участникам о том, что было ими придумано в процессе работы. Затем проводится обсуждение, касающееся проблем предоставления информации, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора. Тренер также помогает участникам разобраться с тем, каким образом они собираются быть всегда в курсе происходящего на «информационном фронте».

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 22. Доводы «за» и «против» при предоставлении советов

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование различных аспектов процесса предоставления информации.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники получают печатные материалы, прилагаемые к данному упражнению, и заполняют их в соответствии с имеющимися у них убеждениями в отношении важности предоставления информации в различных ситуациях. После этого они разбиваются на небольшие группы и в течение 15 минут сравнивают результаты проделанной работы. По прошествии отведенного времени вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, в ходе которого участники рассматривают доводы «за» и «против» предоставления информации. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения в качестве одного из членов малой группы.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе

выполнения упражнения.

Упражнение 23. Простое предоставление советов

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса предоставления советов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению

Методика: все участники разбиваются на небольшие группы по 4–5 человек. Работая таким образом, они должны определить условия, в которых процесс предоставления информации будет протекать эффективно. Требуется выделить личностные особенности консультанта, помогающие или мешающие ему успешно советовать что-либо. Далее мы приводим пример тех качеств, которые могут быть выявлены в результате выполнения данного упражнения.

Доступная и ненавязчивая форма изложения, избегание большого количества советов способствуют тому, что информация, полученная клиентом, будет услышана. Советы, высказанные нравоучительным тоном, демонстрация превосходства над собеседником могут вызвать отторжение и неприятие как консультанта, так и предоставляемой им информации.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 24. Предоставление информации

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование тех ситуаций из повседневной жизни, в которых участники тренинга предлагают другим людям советы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями

можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили достаточно активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: все участники разбиваются на пары и по очереди работают с опросником, приведенным ниже. После того как все будет сделано, участники вновь образуют общий круг и тренер инициирует обсуждение, посвященное теме предоставления советов в повседневной жизни. Если число участников нечетное, то тренер также должен принять участие в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

УПРАЖНЕНИЕ НА ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕМЫ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОВЕТОВ

Ваша задача заключается в том, чтобы завершить незаконченные предложения, которые зачитывает вам партнер. Постарайтесь отводить как можно меньше времени на каждое предложение. Затем ваш партнер работает над предложениями, которые вы ему диктуете.

- Я часто даю советы...
- Я получил совет от...
- Сложнее всего мне давать советы в отношении...
- Я бы никогда не дал совет в отношении...
- Когда речь заходит о советах, я обычно...
- Человеком, который всегда давал мне хорошие советы, был...
- На советы я реагирую...
- Когда другие люди дают мне советы, я...
- Я никогда не сомневаюсь, давая советы в отношении...
- Я бы описал себя как...
- Тип людей, которых я стремлюсь избегать, — это...

Упражнение 25. Предоставление негативной информации

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование ситуации, в которой необходимо сообщить негативную информацию.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь

проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: многим людям сложно сообщать другим «плохие» новости. Ниже мы приводим в качестве примера ситуации, уведомление о которых может вызывать затруднение:

- понижение в должности;
- смерть близкого родственника;
- разрыв отношений.

В данном упражнении мы предлагаем вам отработать прием, помогающий уменьшить болезненность переживаний вследствие полученной негативной информации. Это так называемый «метод сэндвича». Он состоит из трех элементов.

1. Сначала человека необходимо предупредить о том, что есть «плохие» новости («Пожалуйста, сядьте, есть кое-что, о чем я должен вам сказать...»).
2. Затем ему сообщают негативную информацию («Я вынужден сообщить вам о том, что с начала июля вы больше здесь не работаете»).
3. После чего ему оказывается поддержка («Давайте посидим и обсудим возникшую ситуацию»).

В отношении данного подхода можно сделать несколько замечаний. Во-первых, элемент «предупреждения» позволяет подготовить слушателя. Во-вторых, само сообщение о неприятностях должно быть понятным и недвусмысленным. И, наконец, третий «слой» позволяет поддержать человека и помочь ему оправиться от шока.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары и отрабатывают использование «метода сэндвича» в условиях тренинга, при этом один выступает в качестве человека, сообщающего «плохие» новости, а другой – в качестве слушателя. Затем происходит обмен ролями в парах. Затратив некоторое время на отработку «метода сэндвича», участники, оставаясь в тех же парах, обсуждают доводы «за» и «против» использования этого приема. Можно раздать список с описанием ситуаций, которые могут быть использованы участниками в ходе работы.

По окончании работы в парах образуется общий круг и инициируется обсуждение, касающееся процесса передачи негативной информации.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

СООБЩЕНИЕ НЕГАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

В данном упражнении ваша задача состоит в том, чтобы отработать использование «метода сэндвича» в ситуациях, когда необходимо сообщить «плохие» новости. Этот метод состоит из трех элементов:

- предупреждение об имеющихся «плохих» новостях;

- сообщение негативной информации;
- оказание поддержки.

Используйте одну или несколько из описанных ниже ситуаций для того, чтобы отработать «метод сэндвича». Выполняя данное упражнение, отслеживайте как свои реакции, так и реакции партнера.

- Вы менеджер, отстраняющий от работы своего коллегу.
- Вы преподаватель, сообщающий студенту об отчислении.
- Вы работник системы здравоохранения, который вынужден сообщить матери или отцу о том, что с их ребенком произошел несчастный случай.
- Вы менеджер, наказывающий за провинность своего коллегу.
- Вы преподаватель, уведомляющий аспиранта о провале его диссертации.

Упражнение 26. Конфронтация (I)

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса «негативной» конфронтации в консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: данное упражнение создано специально для того, чтобы помочь людям исследовать свои чувства, возникающие в ответ на конфронтацию или оппозицию со стороны другого человека.

Все члены группы разбиваются на пары, один обозначается буквой «А», другой – буквой «Б». Задача участника «А» состоит в том, чтобы задавать различные вопросы участнику «Б», который в ответ произносит только слово «нет» с разной степенью выразительности, используя различные интонации. По прошествии 5 минут происходит обмен ролями, и теперь уже участник «Б» задает вопросы участнику А.

Через 5 минут тренер инициирует обсуждение данного упражнения и помогает участникам понять, какие чувства они испытывают, если клиент вступает в конфронтацию. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения в качестве одного из членов пары.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе

выполнения упражнения.

Упражнение 27. Конфронтация (II)

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса «позитивной» конфронтации.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению. Методика: мы предлагаем вам выполнить упражнение, обратное предыдущему, т. е., работая в парах, по очереди задавать друг другу вопросы, давая только утвердительные ответы. Временные рамки соответствуют описанным в предыдущем упражнении. Членам группы предлагается отметить, какие чувства они испытывали, выполняя данное упражнение.

После того как все выполнят данное задание, вновь образуется общий круг, и участников просят обсудить возможности применения позитивной и негативной конфронтации на практике, ответив на следующие вопросы.

- В каких ситуациях вы всегда говорите «нет»?
- В каких ситуациях вы всегда говорите «да»?
- Приходится ли вам когда-либо говорить «да», имея в виду на самом деле ответ «нет»?
- Каким образом вы сообщаете о том, что имеете в виду на самом деле?
- Каким образом вы можете стать более понятными в отношении как позитивной, так и негативной коммуникации с другими людьми?

Если число участников нечетное, то тренер также должен принимать участие в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 28. Избыточность советов

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование ситуации, когда дается слишком много советов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения и у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники разбиваются на пары и выбирают одну из описанных в инструкции ситуаций. Затем один становится «консультантом», а другой – «клиентом». Задача «консультанта» заключается в том, чтобы в течение 10 минут разговаривать с «клиентом», не предпринимая при этом практически ничего и давая ему лишь одни советы. По прошествии отведенного времени происходит обмен ролями в парах. По окончании работы вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, касающееся вопроса о приемлемом и неприемлемом количестве даваемых советов. Если число участников нечетное, то тренер также должен принимать участие в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

УПРАЖНЕНИЕ НА ИССЛЕДОВАНИЕ СИТУАЦИИ, КОГДА ДАЕТСЯ СЛИШКОМ МНОГО СОВЕТОВ

Сначала все участники разбиваются на пары, и выступающие в роли «клиентов» начинают разыгрывать одну из нижеописанных ролей. Они рассказывают своим «консультантам» о вызывающей затруднения ситуации, те, в свою очередь, поддерживают беседу, используя только советы. Ситуации могут быть, например, такие:

- Вы студент (студентка), и не можете решить, продолжать или прервать отношения со своей девушкой (или молодым человеком).
- Вы менеджер, размышляющий о целесообразности продолжения карьеры.
- Вы коллега, желающий получить информацию о том, как можно развить навыки планирования времени.
- Вы студент (студентка), у которого (которой) возникли проблемы с учебой.
- Вы работник системы здравоохранения, и вас беспокоит угроза возникновения эпидемии СПИДа.

Упражнение 29. Проверка правильности понимания консультантом информации, предоставляемой клиентом

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование навыка уточнения и перефразирования для правильного понимания

информации, получаемой от клиента.
Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник мог бы высказаться.

Методика: все участники разбиваются на пары, один выступает в качестве «клиента», другой – в качестве «консультанта». «Клиент» рассказывает о том, какая ситуация складывается у него на работе на сегодняшний день. Его цель состоит в том, чтобы как можно подробнее описать свою работу. Время от времени «консультант» должен проверять, насколько правильно он понял слова клиента. Это можно сделать, например, с помощью следующих интервенций:

- Если я вас правильно понял...
- То есть, по-видимому, вы хотите сказать...
- Вы говорите это так, как если бы...
- То есть вы сказали, что...

Эту технику рекомендуется использовать в тех случаях, когда содержание сказанного клиентом не совсем понятно. В данном упражнении «консультантам» дается достаточно много времени на размышления о своевременности использования терапевтических интервенций. В то же время «консультант» должен быть уверен в том, что действительно правильно понял слова «клиента».

Через 10 минут участники меняются ролями, и работа продолжается в том же режиме на протяжении еще 10 минут. Когда описанная интервенция будет отработана всеми участниками, вновь образуется общий круг, и тренер инициирует обсуждение, касающееся доводов «за» и «против» использования проверки правильности понимания консультантом информации от клиента. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения в качестве одного из участников.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго круга — что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 30. Предоставление информации в реальной жизни

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса предоставления информации в реальной жизни.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти памятки будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: в данном случае участников просят на протяжении недели отслеживать ситуации, в которых они будут давать советы. Также участников следует попросить поразмышлять над тем, как они ведут себя, давая другим людям советы, и записать сделанные наблюдения, ориентируясь на следующие заголовки:

- типы даваемых советов;
- ситуации, в которых вы воздерживались от того, чтобы дать совет, считая его интервенцией;
- каким образом вы давали советы;
- материал для самосовершенствования.

К концу недели или в какое-то другое оговоренное время тренер просит членов группы дать обратную связь в отношении вопроса о предоставлении советов в повседневной жизни. Когда это возможно, тренер также участвует в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Глава 10. Упражнение на развитие навыков фасилитации

Упражнение 31. Исследование значения понятия «фасилитация»

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование значения понятия «фасилитация».

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и

тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: консультирование во многом связано с таким понятием, как «фасилитация» или «предоставление возможности» другим людям. Для выполнения данного упражнения всем участникам необходимо разбиться на небольшие группы по 3-4 человека, и далее, работая уже внутри этих малых групп, провести «мозговой штурм», посвященный теме фасилитации.

Каждой группе выдается по большому листу бумаги, на котором написано слово «Фасилитация». Далее каждая группа выбирает среди своих членов человека, который будет выполнять функции «писца», после чего участники начинают говорить о том, какие ассоциации вызывает у них слово «фасилитация». Задача «писца» состоит в том, чтобы записывать слова участников, не предпринимая при этом никаких попыток как-то их корректировать. Через 10 минут участники вновь образуют общий круг. Листы бумаги с записями раскладывают на полу в центре круга, и инициируется обсуждение, посвященное процессу фасилитации. Тренер делает выводы, касающиеся понятия фасилитации.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 32. Стили фасилитации

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование существующих стилей фасилитации.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: Джон Хирон (Heron, 1977) проанализировал основные стили фасилитации, соответствующие, по его мнению, шести типам консультанта:

- директивный стиль;
- информативный стиль;
- конфронтационный стиль;

- катартический стиль;
- каталитический стиль;
- стиль, предполагающий самораскрытие.

Человек директивный структурирует консультационные сессии. Человек информативный предлагает массу разной информации и советов. Конфронтирующий консультант просто вступает в конфронтации. Катартический консультант помогает клиенту в выражении имеющихся чувств, а каталитический консультант – это тот, кто «вытягивает» другого человека. Самораскрывающийся консультант – это консультант, который готов поделиться с клиентом личной информацией о себе. Хирон утверждает, что эффективный фасилитатор и консультант – это тот, кто умеет грамотно использовать любой из шести вышеописанных стилей работы фасилитатора.

После небольшого рассказа об основных стилях фасилитации тренер раздает участникам прилагаемый к данному упражнению опросник и просит их оценить себя по шестибальной шкале. Если участник считает, что в своей работе он использует преимущественно катартический стиль, то ставит данному стилю 6 баллов. Следующему, наиболее часто используемому стилю работы ставит 5 баллов, и так далее, до 1 балла. После того как участники проранжируют таким образом все шесть стилей, тренер инициирует обсуждение, посвященное сущности предлагаемой схемы и важности гибкости в консультировании.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 33. Клиент-центрированное консультирование

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: изучение клиент-центрированного консультирования.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: клиент-центрированное консультирование было разработано Карлом Роджерсом (Rogers, 1952, 1967) и основано на том, что консультант позволяет клиенту самому принимать решения в рамках терапевтических отношений. Данный подход уже обсуждался нами в главе 1.

Сначала тренер предлагает участникам небольшую по объему теоретическую информацию, посвященную клиент-центрированному консультированию, затем участники разбиваются на небольшие группы для того, чтобы обсудить доводы «за» и «против» использования клиент-центрированного подхода в современных условиях. Через 15 минут участники вновь образуют общий круг и тренер инициирует обсуждение, посвященное позитивным и негативным аспектам клиентцентрированного консультирования и использованию принципов данного подхода с учетом различных условий работы. Членов группы можно попросить также определить следующие моменты:

- особенности консультанта, применяющего клиентцентрированный подход в консультировании;
- навыки, необходимые консультанту для того, что он мог работать в рамках клиентцентрированного подхода.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго круга – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 34. Обучение фасилитации

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса обучения фасилитации.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: все участники разбиваются на пары. Далее, работая уже в парах, они отвечают на вопрос: каким образом вы приобрели навыки фасилитации?

Подходить к исследованию данного вопроса можно с самых разных позиций:

- влияние опыта, приобретенного в детстве;
- формальное обучение и подготовка;
- мастер-классы и курсы тренингов;
- курсы обучения менеджменту;
- приобретенный на работе опыт;
- повседневная жизнь;

- семейная жизнь.

Задача каждого участника состоит в том, чтобы, работая в паре, по очереди наиболее полно ответить на вопрос: каким образом вы приобрели навыки фасилитации? Через 10 минут происходит обмен ролями в парах. По прошествии отведенного времени все участники вновь садятся в общий круг и инициируется обсуждение, посвященное способам приобретения навыков фасилитации.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 35. Групповая фасилитация

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: экспериментирование с групповой фасилитацией.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, чтобы у каждого была возможность высказаться.

Методика: фасилитативный подход можно использовать при работе с группой, например при проведении группового обсуждения. Для выполнения данного упражнения необходимо найти в группе одного или двух волонтеров и провести групповое обсуждение какой-либо темы, выбранной ими самими. Далее их задача состоит в том, чтобы фасилитировать обсуждение, используя в течение получаса следующие интервенции:

- открытые вопросы;
- проверка правильности понимания предоставленной информации;
- проявление эмпатии;
- рефлексия.

Затем участник или пара участников, занимавшихся фасилитацией обсуждения, прекращают использовать интервенции и получают от остальных членов группы обратную связь о проявленных ими навыках (или, быть может, об их относительном отсутствии). Далее тренер инициирует обсуждение, посвященное процессу групповой фасилитации, в ходе которого также необходимо затронуть вопрос о том, каким образом участники могли бы использовать групповую фасилитацию в своей повседневной практике. Тренер также может принять участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и в парах на протяжении 5 минут обсуждают,

что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 36. Что означает быть «реципиентом»

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование переживаний «фасилитируемого».

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран.

Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары, один назначается «консультантом», другой – «клиентом». Задача «консультанта» состоит в том, чтобы, используя интервенции, описанные в предыдущем упражнении, «разговорить» своего «клиента». По прошествии 10 минут «клиент» дает «консультанту» обратную связь об уровне развития его навыков применения фасилитативных интервенций. Данная процедура проводится лишь для того, чтобы оценить степень развития навыков использования фасилитативных интервенций у консультанта. По прошествии 5 минут происходит обмен ролями в парах, «клиент» становится «консультантом» и теперь уже его навыки оцениваются спустя 5 минут.

Далее все участники вновь образуют общий круг и дают обратную связь, сообщая о полученном при работе в парах опыте остальным членам группы. «Консультанты» прежде всего рассказывают об уровне развития своих навыков, а «клиенты» делают акцент на своих переживаниях, чувствах. Данное упражнение полезно в том плане, что с его помощью удастся выявлять доводы «за» и «против» использования фасилитативного консультирования и клиентцентрированного подхода вообще. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они получили из данного упражнения. Затем проводится обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 37. Ограничения применения фасилитации

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: поиск и исследование ситуаций, ограничивающих применение фасилитации.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: все участники разбиваются на небольшие группы по 4–5 человек и пытаются определить ситуации, в которых использование фасилитативного подхода было бы неуместным и неэффективным, при этом их просят обратить особое внимание на случаи из своей практики. Необходимо отметить, что данное упражнение особенно полезно применять в рамках проведения мастер-классов, нацеленных на подготовку участников в различных областях.

По прошествии 10 минут каждой группе выдается по большому листу бумаги и маркеру. Группа выбирает среди своих членов «писца» – человека, который будет записывать выводы, сделанные участниками в ходе обсуждения. По прошествии еще 5 минут вновь образуется общий круг и листы бумаги с записями участников раскладываются на полу в центре круга так, чтобы все могли их видеть. После этого тренер инициирует обсуждение, касающееся ситуаций, в которых использование фасилитативного подхода является неэффективным. Разбирая все эти ситуации, тренер просит участников сыграть в игру, известную под названием «адвокат дьявола». Суть ее в следующем: если кому-либо из участников кажется, что в данной конкретной ситуации фасилитативный подход можно было бы использовать, то он должен сказать об этом и привести пример, как бы это могло происходить. Тренер также может принять участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 38. Как стать эффективным консультантом

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: поиск тактик и стратегий, повышающих эффективность участников как консультантов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу.

Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары. Задача одного из них состоит в том, чтобы три раза задать своему партнеру следующий вопрос и выслушать его ответы во всех трех случаях: что вам необходимо для того, чтобы стать более эффективным консультантом?

Давая несколько ответов на данный вопрос, участник получает возможность с каждым разом все более и более подробно его исследовать. Затем происходит обмен ролями в парах.

После того, как все участники выполняют задание, вновь образуется общий круг и инициируется обсуждение, посвященное тому, что участникам необходимо делать для того, чтобы становиться более эффективными консультантами. Результаты обсуждения тренер записывает на большом листе бумаги или доске и помогает участникам наметить личные цели, связанные со стремлением стать более эффективными консультантами. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения в качестве одного из членов группы.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 39. Использование изученных техник в работе с условным клиентом (II)

Время выполнения: 1-1,5 часа.

Цель: закрепление полученных знаний.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного

упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники разбиваются на пары; один назначается «консультантом», другой – «клиентом». Задача «консультанта» заключается в том, чтобы в течение получаса применять полученные навыки фасилитации, т. е. поддерживать разговор с «клиентом» и обсуждать все, что возникает в процессе работы. «Консультант» «следует» за «клиентом» и предоставляет ему возможность говорить на любую тему. По прошествии получаса делается небольшой перерыв, после чего происходит обмен ролями в парах, и «консультанты» становятся «клиентами».

Спустя 30 минут вновь образуется общий круг, и тренер просит участников обсудить данное упражнение и обозначить свои как сильные, так и слабые стороны, проявляющиеся при использовании фасилитативного подхода. Если число участников нечетное, то тренер также должен принимать участие в выполнении данного упражнения. Оценивание: делается два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 40. Что делать, когда возникают непредвиденные обстоятельства

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: определение стратегий действий в сложных ситуациях.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению. Методика: с помощью фасилитативного консультирования можно добиться значительного самораскрытия со стороны клиента. Но иногда клиенты делятся очень интимными и сложными проблемами. Данное упражнение позволяет участникам определить возможные стратегии действий именно в таких случаях.

Все участники разбиваются на небольшие группы по 4-5 человек. Каждому члену группы выдается перечень сложных ситуаций и предлагается ответить на вопрос, как бы они стали действовать в описанных случаях. Участники должны стремиться к тому, чтобы ответы были разнообразными, возможно, противоречивыми. Каждая подгруппа должна выбрать среди своих членов человека, который будет по ходу обсуждения записывать его основные моменты.

По прошествии получаса вновь образуется общий круг, и тренер проводит обсуждение, посвященное тому, какие стратегии действий можно использовать в случае возникновения непредвиденных обстоятельств, обращая особое внимание на то, что «правильных» ответов здесь не существует. Каждый член группы имеет право высказать собственное мнение. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым. Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

СЛОЖНЫЕ СИТУАЦИИ

Ваши действия, если в ходе терапевтических отношений вам будут сделаны следующие признания.

- Молодая коллега сообщает вам о том, что беременна и не может больше никому об этом сказать.
- Молодой коллега сообщает вам о том, что он «голубой».

Ваш(а) коллега противоположного пола сообщает вам о том, что он(а) в вас влюблен(а).

Молодой коллега сообщает вам о том, что один из ваших коллег, занимающий по сравнению с вами более высокое положение, пристает к нему с домогательствами.

Один из ваших коллег, занимающий достаточно высокое положение, сообщает вам о том, что он совершил преступление.

Один из ваших коллег, занимающий достаточно высокое положение, во время разговора с вами начинает плакать.

Глава 11. Упражнение на развитие навыков решения проблем

Упражнение 41. Типология проблем

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, с какими типами проблем участники сталкиваются в консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться. Методика: как мы уже говорили ранее, существуют различные виды консультирования. Точно так же существуют и различные типы проблем. Целью данного упражнения является предоставление участникам возможности определить, что

общего и в чем состоят различия между основными видами проблем.

Все участники разбиваются на небольшие группы. Каждая подгруппа выбирает себе «писца» – человека, который будет записывать на большом листе бумаги мысли, высказываемые членами данной подгруппы. Далее участников просят провести «мозговой штурм» на тему: «Типы проблем, с которыми клиенты приходят на консультирование». Необходимо выделить как можно больше различных типов проблем. Ниже мы приводим в качестве примера некоторые из них:

- студенты с проблемами, имеющими отношение к сдаче экзаменов;
- семейные проблемы;
- проблемы, связанные с профессиональной деятельностью;
- сексуальные проблемы;
- трудности во взаимоотношениях;
- денежные проблемы.

Участники проводят «мозговой штурм» на протяжении примерно 15 минут, после чего вновь образуют общий круг. Все листы бумаги, на которых делались записи, прикрепляются к стене, тренер просит участников просмотреть их и отметить две наиболее часто встречающиеся проблемы.

Далее тренер инициирует обсуждение, касающееся некоторых наиболее распространенных типов проблем, и затем вместе с остальными членами группы исследует менее распространенные проблемы. Также вместе с остальными членами группы он обсуждает утверждение, сделанное Карлом Роджерсом (Rogers, 1967): «То, что является самым личным, на самом деле является самым распространенным». (Согласно Роджерсу, вещи, которые волнуют тебя и меня, — это те же самые вещи, которые волнуют большинство людей.) Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они извлекли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 42. Определение имеющихся проблем

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование приемов, с помощью которых можно помочь клиентам в определении имеющихся проблем.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары, один обозначается буквой «А», другой — буквой «Б». Задача участника Б состоит в том, чтобы слушать участника А, задача которого, в свою очередь, заключается в определении того, каким образом он будет помогать своим клиентам очерчивать круг имеющихся проблем. Далее мы описываем некоторые приемы, которые были выделены участниками тренинга, также выполнявшими данное упражнение. Итак, это можно сделать:

- задавая прямые вопросы;
- посредством самораскрытия, когда консультант рассказывает о собственных проблемах;
- слушая клиента;
- оказывая клиенту поддержку, необходимую для того, чтобы он начал рассказывать о затруднениях;
- помогая клиенту сфокусировать свое внимание на обсуждении затруднений.

По прошествии 10 минут происходит обмен ролями в парах. Теперь участник А слушает участника Б, который рассказывает о том, как он будет помогать своим клиентам определять круг имеющихся проблем. Через 10 минут тренер просит участников вновь образовать общий круг и, выступая в качестве фасилитатора, проводит обсуждение, посвященное теме «Определения круга имеющихся проблем». Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, работая в качестве одного из членов группы.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 43. Последовательность действий при решении проблем

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование последовательности действий при решении проблем.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого была возможность высказаться. Методика: тренер после выполнения предыдущего упражнения инициирует обсуждение, в ходе которого члены группы отвечают на вопрос «Как мы помогаем клиентам решать проблемы?» и просит участников постараться определить конкретный способ решения проблем. Тренер может предложить технику поэтапного решения проблем, представляющую собой определенную последовательность действий консультанта и клиента. Если участникам не удастся самостоятельно разработать последовательность действий для решения проблем, то им

предлагается прилагаемый к данному упражнению алгоритм. Затем проводится общегрупповое обсуждение доводов «за» и «против» использования подобной последовательности действий в ситуациях повседневного консультирования.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы. Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ПОСЛЕДОВАТЕЛЬНОСТЬ ДЕЙСТВИЙ ПРИ РЕШЕНИИ ПРОБЛЕМ

I этап: Прояснение проблемы. Консультант и клиент обсуждают проблему до тех пор, пока ее суть не станет ясной для обоих;

II этап: Придумывание возможных решений. Консультант и клиент проводят «мозговой штурм», определяя все возможные решения;

III этап: Выбор решения. Клиент определяет, какое из решений является для него наиболее предпочтительным;

IV этап: Практика. Клиент пытается решить проблему с помощью выбранной стратегии;

V этап: Оценка. Клиент и консультант оценивают эффективность использованной стратегии. Если выбранная стратегия не была эффективной, они возвращаются к I и II этапам, переформулируют проблему и придумывают новые решения.

Упражнение 44. Прояснение проблем

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование процесса прояснения проблем клиента.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, для того чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, относящиеся к данному упражнению.

Методика: в ходе выполнения предыдущего упражнения мы выяснили, что I этапом работы с проблемой является ее прояснение. В консультировании нередко возникает ситуация неэффективного поиска решения проблемы в связи с недостаточно четким ее определением и формулированием.

Все участники разбиваются на пары. Задача одного из них заключается в том, чтобы провести обсуждение какой-либо проблемы партнера, которая была бы связана с его профессиональной деятельностью или семейными отношениями. В ходе такого обсуждения могут быть задействованы следующие стратегии.

- «Слушатель» оказывает «рассказчику» поддержку, необходимую для того, чтобы он в общих

чертах описал «проблемную область».

- Далее «слушатель» предлагает «рассказчику» подытожить все сказанное и в одном предложении изложить всю проблему.
- Затем «слушатель» спрашивает, есть ли у «рассказчика» какие-либо смежные проблемы.

Пройдя через все вышеописанные этапы работы, работающие в парах участники могут прояснить конкретную проблему и упростить ее до вполне решаемого вопроса. Конечно, эта техника подходит не для всех возникающих в жизни ситуаций, но многие личностные и эмоциональные проблемы могут быть решены подобным образом.

По прошествии 10 минут происходит обмен ролями в парах, «слушатели» становятся «исследователями» и занимаются проработыванием вышеописанных этапов. Спустя 10 минут все участники вновь образуют общий круг, и тренер, выступая в качестве фасилитатора, проводит обсуждение, касающееся темы прояснения проблем, уделяя при этом особое внимание следующим моментам:

- оказание клиенту поддержки, необходимой для того, чтобы он рассказал о предпосылках появления проблемы;
- проведение фасилитации, направленной на то, чтобы клиент изложил всю проблему в одном предложении;
- оказание клиенту помощи, необходимой для того, чтобы он наметил цели на будущее;
- совместное с клиентами обсуждение стратегий решения проблем;
- оценка эффективности использованной стратегии решения проблемы.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 45. Как вы решаете собственные проблемы

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: определение того, каким образом участники решают собственные проблемы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: для эффективного оказания консультативной, психологической помощи клиентам консультанту важно уметь определять и решать свои собственные проблемы. Отсутствие

личностного роста, недостаточная самокритичность будут препятствовать профессиональным успехам.

Все участники разбиваются на пары и в течении 10 минут каждый из них трижды задает своему партнеру вопрос: «Как вы решаете собственные проблемы?».

Отвечая несколько раз на вопрос, участник получает возможность с каждым разом более подробно его исследовать. Через 10 минут партнеры обмениваются ролями, и этот же вопрос задается еще три раза. Спустя 10 минут фасилитатор просит участников поделиться выводами, которые они сделали в ходе выполнения данного упражнения.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 46. Ограничения стратегии, заключающейся в предоставлении советов

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование стратегий, отличных от стратегии предоставления советов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: тренер просит участников разбиться на пары и рассмотреть ситуации, описанные в приложении к данному упражнению. Члены группы должны выделить и обсудить, какие стратегии консультирования, отличные от стратегии предоставления советов, можно было бы использовать для оказания помощи людям в указанных ситуациях. Задача участников состоит в том, чтобы постараться определить как можно больше стратегий.

По прошествии 10 или 15 минут все участники вновь образуют общий круг, и тренер инициирует обсуждение альтернативных стратегий консультирования. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, выступая в качестве одного из членов группы.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью

группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

СТРАТЕГИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Прочитайте описание следующих ситуаций и определите как можно больше и как можно более конкретно стратегии консультирования, отличные от стратегии предоставления советов, которые можно было бы использовать для оказания помощи людям, задействованным в данных ситуациях. Здесь нет правильных ответов – придумывая стратегии, постарайтесь двигаться в различных направлениях – «как вглубь, так и вширь».

- Коллега, занимающий по сравнению с вами более низкое положение, хочет получить у вас совет по поводу покупки дома, так как он занимается этим впервые. Он собирается жениться, и его беспокоят финансовые проблемы, которые могут возникнуть после того, как будет сделано подобное приобретение.
- Коллега, статус которой не отличается от вашего, хочет поговорить с вами о своем браке. В разговоре она сообщает вам о том, что, как ей кажется, муж имеет связь с другим мужчиной.
- Коллега, занимающий по сравнению с вами более высокое положение, жалуется на некоторую подавленность и рассчитывает на разговор с вами. Во время беседы он выглядит спокойным и уравновешенным, говорит мало, но при этом сообщает вам о том, что ценит возможность поделиться с вами своими чувствами.

Упражнение 47. Разработка плана решения проблемы

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: определение этапов планирования решения проблемы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждения. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый имел бы возможность высказаться.

Методика: одной из составляющих процесса решения проблемы является выработка плана действий, включающего три этапа:

- прояснение проблемы;
- определение путей решения;
- постановка целей.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на небольшие подгруппы,

состоящие из 4–5 человек. Задача заключается в том, чтобы, работая в малых группах, определить, какими навыками должен владеть консультант, чтобы помогать клиентам разрабатывать план решения проблемы. Кроме того, они должны определить трудности, сопряженные с подобным планированием, и найти ответы на следующие вопросы.

- Каким образом можно помочь клиенту прояснить имеющиеся у него проблемы?
- Как помочь клиенту определить спектр возможных решений проблемы?
- Каким образом формулировать цели? В данном случае необходимо, чтобы цель описывалась в виде одного действия или одного компонента желаемого изменения.

По прошествии 15 минут вновь образуется общий круг. Тренер получает от членов группы обратную связь, обсуждая сделанные ими выводы.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 48. Реализация плана действий

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: определение роли консультанта в тот момент, когда клиент реализует разработанный план решения проблемы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы. Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обст

ановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: действие, происходящее при реализации стратегий решения проблемы, зачастую развивается в некотором отдалении от отношений консультант–клиент. При разработке плана консультант выступает в роли помощника клиента. Но вот реализовывать данный план и меняться должен сам клиент.

Все участники разбиваются на пары и, работая в парах, отвечают на вопрос: какова роль консультанта при реализации клиентом плана решения проблемы?

Особое внимание должно быть уделено следующим моментам:

- консультанту следует стремиться к сохранению низкого профиля;
- консультант не должен пытаться занять одну из «родительских» позиций;

- консультант должен оказывать поддержку клиенту;
- быть доступным;
- каким-то образом реагировать на происходящие изменения.

После 10 минут работы в парах участники вновь образуют общий круг. Тренер инициирует обсуждение, посвященное поддерживающей роли консультанта в рамках терапевтических отношений. Кроме того, можно рассмотреть и обсудить тему завершения отношений консультант–клиент и, соответственно, проблем, которые могут возникнуть на этом деликатном этапе работы. В данном случае особое внимание должно быть уделено следующим моментам:

- способы завершения отношений;
- кто должен их завершать;
- как попрощаться;
- следует ли поддерживать отношения с бывшими клиентами;
- отделение;
- зависимость.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 49. Оценка эффективности решения проблем

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, каким образом можно оценить эффективность процесса решения проблем.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Старайтесь, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно. Важно, чтобы каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: один из самых важных аспектов консультирования – это оценка его успешности. Каждый участник получает по прилагаемому к данному упражнению опроснику, который он должен заполнить. По завершении работы тренер инициирует обсуждение этих вопросов и затем помогает участникам прояснить имеющиеся у них представления относительно оценки эффективности решения проблем и консультирования вообще.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное

упражнение, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕШЕНИЯ ПРОБЛЕМ

Прочитайте вопросы и рядом напишите свои ответы. Будьте готовы обсудить написанное после того, как все участники вновь образуют общий круг.

- Следует ли оценивать эффективность решения проблемы?
- Почему?
- Следует ли оценивать эффективность консультирования?
- Каким образом можно оценить эффективность решения проблемы?
- Каким образом можно оценить эффективность консультирования?
- Оцениваете ли вы эффективность собственной работы в качестве консультанта?
- Какие методы вы для этого используете?
- Какие критерии вы использовали бы для оценки эффективности решения проблемы?
- Каким образом вы использовали бы цели, поставленные клиентом, в процессе оценивания?
- На каком этапе работы вы предполагаете оценить эффективность решения проблемы?
- Что бы вы стали делать, если бы обнаружилось, что примененные клиентом стратегии решения проблемы не были успешными?
- В какой мере за результаты консультирования ответственен консультант?
- В какой мере за результаты консультирования ответственен клиент?

Упражнение 50. Оказание поддержки

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование значения оказания личной поддержки в консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все распечатки к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: помимо всего прочего, консультант должен уметь оказывать поддержку. Роль друга и помощника является в консультировании одной из самых важных. С помощью данного упражнения участники получают возможность исследовать собственное умение оказывать поддержку и ее границы.

Все участники разбиваются на пары. Далее один из членов каждой пары зачитывает своему партнеру неоконченные предложения, прилагаемые к данному упражнению, и предлагает их закончить. Затем происходит обмен ролями в парах.

После выполнения задания всеми участниками, вновь образуется общий круг. Тренер, выступая в качестве фасилитатора, проводит обсуждение, посвященное теме поддержки в консультировании, предлагая участникам поразмышлять над вопросом, в какой поддержке нуждаются они сами как консультанты, и обсуждает идею организации супервизорской группы или системы личной поддержки для консультантов.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и в протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ПОДДЕРЖКА В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

В данном упражнении ваша задача заключается в том, чтобы зачитать своему партнеру незаконченные предложения, приведенные ниже. Ваш партнер должен придумать всем этим утверждениям окончания. Постарайтесь выполнить это задание достаточно быстро, не задерживаясь слишком долго на отдельных высказываниях. После того как вы закончите, поменяйтесь ролями со своим партнером и еще раз выполните предложенную инструкцию.

- Самый эффективный в оказании поддержки человек, которого я знаю, – это...
- Я мог бы быть более эффективным в оказании поддержки, если бы...
- Основная проблема, связанная с тем, чтобы оказывать поддержку, состоит в том, что...
- Я чувствую, что мне оказывают поддержку, когда...
- Я привык к тому, что поддержку мне оказывает...
- В настоящее время поддержку мне оказывает...
- Если поддержки слишком много, то это может привести к тому, что...
- Если я буду слишком сильно зависеть от других людей, то я...
- Если бы я чувствовал большую поддержку, то я...
- Ограничения людей, оказывающих поддержку, состоят в том, что...
- Я бы не стал оказывать поддержку другому человеку, если бы думал, что он...
- Тип людей, которым я не могу оказывать поддержку, – это...
- Я чувствую максимальную поддержку тогда, когда...
- Люди, менее всего оказывающие поддержку...
- Я нуждаюсь в поддержке потому, что...
- Я часто оказываю поддержку другим людям потому, что...

Глава 12. Работа с чувствами

Упражнение 51. Типология чувств

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование палитры чувств в рамках группового контекста.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть

подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: тренер находит среди членов группы человека, который был бы согласен выполнять функции «писца». Задача «писца» состоит в том, чтобы записывать все, что будет придумано участниками во время выполнения данного упражнения.

Далее тренер просит участников называть слова, описывающие «чувства». Упускать что-либо нельзя: допустимы все слова. К концу отведенного времени или когда фантазия участников иссякнет, тренер помогает участникам разнести все записанные слова по категориям, описывающим чувства. При помощи этого приема можно выделить достаточно разнообразную палитру чувств и далее исследовать ее в процессе обсуждения. Категории могут быть, например, такими:

- позитивные чувства;
- негативные чувства;
- распространенные чувства;
- редко испытываемые чувства;
- сложные чувства.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 52. Слова, выражающие чувства

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование природы чувств и способов их выражения.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь, проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: каждый из участников получает по печатному листу со списком «чувств». Такой

список может быть составлен либо на основе предыдущего упражнения, либо скомпонован самим тренером. Задача участников состоит в том, чтобы, просмотрев полученный список, отметить галочками чувства, которые им приходилось переживать в своей жизни.

После того, как данную часть упражнения выполняет все участники, они должны разбиться на пары, объединившись с соседями, сидящими справа. Работая в парах, участники должны сравнить свои записи, сделанные во время предыдущего этапа работы. По прошествии 5 минут вновь образуется общий круг и проводится обсуждение, посвященное теме природы чувств и способам их выражения. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 53. Выражение чувств

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование взглядов участников на выражение эмоций.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуются проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: задача тренера состоит в том, чтобы провести обсуждение темы «Работа с чувствами». В ходе данного обсуждения он просит участников обратить особое внимание на следующие вопросы.

- Выражение каких чувств считается социально приемлемым?
- С какими чувствами легче всего работать, когда другой человек их выражает?
- Какие чувства вам сложно выражать?

Если пойти предложенным путем, то участники достаточно быстро перейдут от общих вопросов к обсуждению более конкретных и личных тем. Никто из участников не должен чувствовать, что его принуждают принять участие в выполнении данного упражнения; лучше всего стремиться к тому, чтобы в группе царил атмосфера легкости и ненавязчивости. Если обстановка в группе станет слишком «тяжелой» или эмоционально напряженной, то, скорее всего, обсуждение просто-напросто прекратится. В ходе обсуждения чувства участников будут определенным образом меняться.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 54. Дать разрешение

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование чувств в рамках поддерживающей атмосферы группы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: данное упражнение можно предлагать участникам лишь в том случае, если они действительно хорошо знают друг друга и когда тренер уверен, что сможет справиться с выражением эмоций в группе.

В ходе этого упражнения тренер просто предоставляет членам группы возможность выражать свои эмоции, возникающие в процессе обсуждения или во время выполнения какого-то другого задания. Например, когда участники работают над упражнениями, направленными на развитие навыков консультирования, тренер может предварить выполнение этих упражнений предложением, суть которого заключается в том, чтобы ввести новую групповую норму, разрешающую участникам выражать возникающие эмоции – смеяться, плакать или, например, злиться. И если это происходит, то важно, чтобы человеку, выражающему эмоции, была предоставлена поддержка, которая заключается в том, что человеку сначала дается возможность полностью выразить свои эмоции, а потом немного времени на то, чтобы он мог все-таки «разобраться» с тем, что произошло. Этот период времени иногда называют периодом «снятия ролей», он также является важной составляющей любого упражнения, предполагающей свободное выражение чувств.

Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения и выступать в качестве ролевой модели, предъявляя готовность выражать соответствующие эмоции в ходе выполнения упражнения.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств,

обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 55. Парадокс

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование парадоксальной природы чувств.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: часто происходит так, что мы говорим абсолютно противоположное тому, что на самом деле чувствуем. В данном упражнении тренер предлагает участникам воспользоваться одной из стратегий для исследования этого парадокса. В ходе обсуждения, во время которого речь идет о чувствах, тренер время от времени просит участников исследовать «противоположный полюс» выражаемых чувств посредством изменения смысла тех высказываний, которые они делают. То есть кто-то из участников говорит, что испытывает то или иное чувство, а затем тренер просит его сказать «обратное тому, что он только что сказал». Далее мы приводим пример использования тренером такой интервенции.

– В отношении этого вопроса я чувствую себя абсолютно спокойно. В нем нет ничего такого, что могло бы меня беспокоить...

– Попытайся сказать обратное тому, что ты только что сказал.

– Я вовсе не чувствую себя спокойно... Как странно! Оказывается, я и вправду не чувствую себя спокойно!

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они извлекли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение этого упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 56. Фокусирование

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование конкретного способа решения проблем посредством фокусирования.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи

комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: «фокусирование» – это достаточно простой метод решения проблем посредством релаксации и концентрации внимания на чувствах. Сам процесс, когда тело и разум приходят в расслабленное состояние, весьма прост, его результатом является «прочувствованное осмысление» проблемы другого человека. Фокусирование способствует протеканию естественного процесса решения проблем. Описываемый нами подход основан на методе, разработанном Юджином Джендлином (Gendlin, 1981). В данном упражнении тренер использует ряд инструкций для того, чтобы провести группу через процесс фокусирования.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя этого упражнения, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

ФОКУСИРОВАНИЕ

1. Сядьте поудобнее и несколько минут делайте глубокие вдохи. Позвольте себе полностью расслабиться. Отслеживайте появляющиеся у вас мысли и чувства. Медленно и спокойно подумайте о каждой мысли и каждом чувстве.
2. Придумайте какой-нибудь способ, при помощи которого можно было бы «упаковать» каждую мысль и каждое чувство. Некоторым людям легче всего представить, как они упаковывают их в отдельные свертки, другие представляют, как они складывают их в коробки и перевязывают веревками. Независимо оттого, каким образом это будете делать вы, пусть каждая ваша мысль и каждое ваше чувство окажутся «упакованными». Затем представьте, что они лежат прямо перед вами. Почувствуйте спокойствие, возникающее при этом.
3. Сейчас посмотрите на все эти «упаковки» и найдите ту, которая больше всего нуждается в вашем внимании.
4. Начните распаковывать выбранный вами сверток. Не спешите сразу же давать название или с чем-то соотносить его содержимое, просто позвольте себе погрузиться в то, что окажется внутри выбранной «упаковки».
5. Побыв несколько минут в таком состоянии, задайте себе следующий вопрос: какое чувство у меня ассоциируется с содержимым данной «упаковки»? Не торопитесь сразу называть его, сначала просто примерьтесь, попробуйте один-два возможных варианта. Позвольте ассоциации возникнуть спонтанно. Чувство, появляющееся таким образом, можно назвать «прочувствованным осмыслением» той или иной проблемы или вопроса, вызывающего сложности.

6. После того как у вас появилось «прочувствованное осмысление» проблемы, потратьте некоторое время на его исследование. Какие еще чувства ассоциируются с ним? Какие мысли? И так далее.

7. Исследовав «прочувствованное осмысление», задайте себе следующий вопрос: что составляет суть этой проблемы? Задав его, позвольте реальной проблеме, стоящей за всеми вашими мыслями, «проявиться и всплыть на поверхность». Часто оказывается, что то, к чему вы пришли, абсолютно отлично оттого, с чем вы начинали работать.

8. Выделив суть проблемы, немного поисследуйте ее. Затем определите то, каким будет ваш следующий шаг. Не принимайте поспешных решений. Перед тем как остановиться на каком-то одном варианте решения, мысленно просмотрите все остальные возможные варианты. Ваша задача – не выбирать, какой следующий шаг вы сделаете, а просто дать ему возможность проявиться самому. Как только вы определитесь с тем, какие действия вам нужно предпринять, это будет для вас моментом, обозначающим завершение упражнения.

9. Сделайте несколько глубоких вдохов, расслабьтесь и потихоньку возвращайтесь в круг.

Упражнение 57. Преувеличение

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование чувств в контексте групповой работы.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, для того чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: при беглом прочтении инструкции к данному упражнению оно может показаться весьма странным. Суть данного упражнения проста и заключается в том, что участников, занимающихся обсуждением той или иной темы, связанной с чувствами, просят максимально усиливать чувства, возникающие в процессе обсуждения. Таким образом, человек, испытывающий легкое раздражение, должен вести себя так, как если бы он на самом деле был очень сильно раздражен; а человек, которому было приятно услышать чьи-то слова, должен им радоваться от всей души. Такого рода упражнения иногда называют «игрой» в чувства. Бывает, что такой прием, как преувеличение, способствует выражению истинных чувств. Но даже если этого и не происходит, то участники все равно получают возможность поразмышлять над различными представлениями о чувствах и над тем, каким образом можно помогать людям их выражать. Предлагаемое упражнение является особым видом ролевой игры, и после его завершения необходимо проводить «снятие ролей», описанное в упражнении 54. Тренер также в обязательном порядке должен участвовать в выполнении данного упражнения.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 58. Самые ранние воспоминания

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование возможного источника некоторых чувств.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: представители психодинамического направления в психологии утверждают, что наши чувства, испытываемые во взрослом возрасте, тесно связаны с нашими ранними детскими переживаниями. В рамках данного упражнения тренер предлагает участникам обратиться к своим самым ранним воспоминаниям и поделиться ими с остальными членами группы. После этого тренер просит каждого участника описать чувства, ассоциируемые с этими ранними воспоминаниями, и подумать над тем, каким образом воспоминания и переживания детства связаны с настоящим.

Здесь можно пойти по одному из двух путей: либо сделать так, чтобы участники говорили «по кругу», либо, сделав структуру этого упражнения более неформальной, предложить им высказываться в произвольном порядке. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым. Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 59. Профилактика «сгорания»

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: поиск способов профилактики «сгорания» в консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы они оставались активными и доброжелательными. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: консультирование требует эмоционального вовлечения консультанта в проблемы и жизнь клиента, что может привести к эмоциональному и физическому истощению, так называемому синдрому «сгорания». Консультанты, чья работа связана прежде всего с общением, подвержены этому больше, чем люди других профессий. Целью данного упражнения является предоставление участникам возможности поиска способов, при помощи которых можно проводить профилактику «сгорания». Все участники разбиваются на небольшие подгруппы, состоящие из 4-5 человек. Их задача состоит в том, чтобы, работая в малых группах, провести «мозговой штурм» и постараться выделить как можно больше различных способов, позволяющих предотвратить «сгорание». Методы, выделенные в результате такой работы, записываются «писцами» на больших листах бумаги. Ниже мы приводим в качестве примера комплекс действий, придуманный членами групп, также принимавшими участие в выполнении данного упражнения. Итак, чтобы предотвратить «сгорание», необходимо:

- обсуждать с коллегами возникающие в процессе работы трудности;
- организовывать перерывы в работе;
- сочетать работу и полноценный отдых;
- работать с одним клиентом в течение одной сессии;
- использовать методы релаксации;
- использовать медитативные техники;
- в свободное от работы время заниматься чем-то далеким от консультирования;
- слушать музыку;
- планировать жизнь и управлять ею;
- управлять временем;
- выражать чувства, возникающие по отношению к другому человеку;
- заниматься спортом.

По прошествии 15 минут вновь образуется общий круг, и листы с записями раскладываются на полу в центре круга. Тренер предлагает участникам поделиться возникшими идеями с остальными членами группы, а также составить план по профилактике «сгорания» в рамках собственной консультативной практики.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они извлекли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе

выполнения упражнения.

Упражнение 60. Преодоление стресса

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование одного конкретного приема, с помощью которого можно ослабить действие стресса.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: мы предлагаем вам простую технику, помогающую ослабить действие стресса, с этой техникой можно познакомить участников любого тренинга. Также ее можно использовать для завершения сложного или эмоционально напряженного упражнения или мастер-класса. Тренер лишь зачитывает нижеприведенную инструкцию участникам, которые в это время лежат на полу в удобных позах.

Инструкция составлена таким образом, что позволяет как бы чувствовать изнутри собственное тело и расслабиться, находясь практически «внутри себя».

Лягте на спину; расположив руки вдоль тела; вытяните ноги так, чтобы расстояние между ступнями было около одного фута; обратите внимание на свое дыхание, сделайте два-три глубоких вдоха; вдыхайте воздух через нос; и выдыхайте его через рот; а сейчас пусть ваше дыхание станет спокойным и расслабленным; сейчас я хочу, чтобы вы пришли к осознанию своего тела; начните с кончиков пальцев на ногах; попробуйте уловить ощущения в ступнях и пальцах ног; попытайтесь сделать это так, как если бы вы находились внутри своих ступней и пальцев ног; сейчас переместите фокус своего осознания чуть выше;

почувствуйте эту часть тела изнутри; сейчас почувствуйте тазовую и поясничную области перейдите к коленям; потом начните осознавать свои бедра; почувствуйте их так, как если бы вы находились внутри них; сделайте это так, как если бы вы были там внутри; обратите внимание на свою грудную клетку; попытайтесь уловить ощущения, идущие из грудной клетки; сейчас руки; сначала пальцы рук; потом кисти; локти; предплечья; представьте, что вы находитесь внутри собственных рук; сейчас почувствуйте свои плечи; а теперь почувствуйте ключицу; попробуйте уловить ощущения внутри вашей шеи;

теперь обратите внимание на свой затылок; а сейчас переместите фокус своего осознания непосредственно на голову; почувствуйте свое лицо; мышцы на лице; губы; нос; глаза; и наконец; кожу головы; попробуйте представить, что бы вы чувствовали, если бы находились внутри собственной головы; держите в фокусе своего осознания все части своего тела; отметьте для себя, какие части тела находятся полностью в фокусе вашего осознания; а также, какие части ускользают от вашего внимания; посмотрите, можете ли вы это как-то изменить; а сейчас просто

спокойно лежите и расслабляйтесь; сделайте пару глубоких вдохов; а теперь медленно, выбрав для этого нужный момент; сядьте и откройте глаза.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Глава 13. Упражнения на развитие навыков оценивания

Упражнение 61. Самонаблюдение

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оказание участникам помощи в отслеживании собственного профессионального роста.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее, и важно, чтобы распечаток хватило на всех участников. Списки литературы можно раздать в конце упражнения и по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники разбиваются на пары и отвечают на вопросы, приведенные в прилагаемом к данному упражнению опроснике. После того как все члены группы выполнят задание, вновь образуется общий круг. Далее тренер инициирует обсуждение, в ходе которого участники делятся своими мыслями в отношении того, как они могли бы отслеживать прогресс в развитии себя как консультантов. Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

ОТСЛЕЖИВАНИЕ ПРОГРЕССА

Важно постоянно стремиться к профессиональному росту и определять способы самосовершенствования. Просмотрите приведенные ниже вопросы и, обсудив их с партнером, продумайте свои ответы на каждый из них.

- Что еще вам необходимо делать для совершенствования имеющихся у вас навыков слушания?
- В какой степени вы можете назвать себя эффективным консультантом?
- Какие еще навыки консультирования вам необходимо отработать?
- Консультантом какого типа вы хотели бы быть?

- Какие навыки в консультировании являются базовыми?
- Обладаете ли вы этими навыками?
- Какие составляющие консультирования представляются вам наиболее сложными?
- Что вам больше всего нравится в консультировании?
- Каких ситуаций вы предпочли бы избежать в консультировании?
- Что вы будете делать для того, чтобы отслеживать прогресс в развитии себя как консультанта?
- Какую еще подготовку вы планируете получить?
- Что вы думаете по поводу организации группы поддержки для консультантов?
- Будете ли вы встречаться с другими участниками после окончания данного мастер-класса?
- Если ваш ответ на предыдущий вопрос «да», то какие конкретные шаги вы предпримете в этом направлении?

Упражнение 62. Самооценивание

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам возможности оценить свои навыки консультирования.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: каждый участник получает по прилагаемому к данному упражнению опроснику, который необходимо заполнить. После того как это задание будет выполнено, вновь образуется общий круг и проводится обсуждение каждого пункта опросника.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 63. Оценивание, проводимое с помощью коллег

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оказание членам группы поддержки, необходимой для того, чтобы они дали друг другу обратную связь.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи

комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран.

Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: каждый участник получает по прилагаемому к данному упражнению опроснику, который необходимо заполнить. После того как это задание будет выполнено, вновь образуется общий круг и проводится обсуждение каждого пункта опросника.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и в парах на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 64. Оценивание, проводимое в парах

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оценивание мастер-класса, проводимое в рамках работы в парах.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы обстановка в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению. Методика: все участники разбиваются на пары, один обозначается буквой «А», другой – буквой «В». После этого участник А оценивает работу мастер-класса в соответствии со следующими критериями:

- содержание;
- учебный/образовательный опыт;
- чему я научился;

- мой личный вклад.

После того как участник А оценит мастер-класс, происходит обмен ролями в парах, и затем уже участник В приступает к оцениванию работы мастер-класса в соответствии с вышеописанными критериями.

После этого тренер просит участников сесть в общий круг. Далее проводится обсуждение данного упражнения, в ходе которого обычно затрагиваются два аспекта; во-первых, процесс выполнения упражнения (с какими трудностями столкнулись участники во время выполнения упражнения), во-вторых, содержание (то, о чем участники говорили, выполняя данное упражнение). Как всегда, процесс более важен, нежели содержание, и иногда тренер может принимать решение проводить обсуждение только процесса. Также тренер должен помогать группе в определении способов, при помощи которых знания, приобретенные в результате выполнения данного упражнения, могут быть соотнесены с личной или профессиональной жизнью участников. Тренер также участвует в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они извлекли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 65. Оценивание номинальной группы

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оценивание группы, работы мастер-класса или курса тренингов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого была возможность это сделать.

Методика: тренер просит участников найти те аспекты тренингового курса, которые они посчитали полезными для себя, используя описанную в данной книге технику «мозгового штурма». Участники могут выделить, например, следующие моменты:

- теория по групповой динамике;
- обсуждение, касающееся самоосознания;
- возможность поработать в парах.

Эти аспекты, по мере своего обозначения, записываются на доске или листах бумаги.

После завершения «мозгового штурма» каждого из участников просят подойти к доске или листам бумаги и отметить те три пункта, с которыми они более всего согласны. Затем проводится обсуждение наиболее «популярных» техник, методик или других особенностей прошедшего тренинга.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 66. Оценивание, проводимое самостоятельно и с помощью коллег

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оценивание группы, мастер-класса или курса тренингов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: данное упражнение предполагает наличие двух аспектов: первый – это оценивание, проводимое самостоятельно, второй – оценивание с помощью коллег. Один из членов группы начинает упражнение с максимально полного анализа собственного вклада в работу группы, мастер-класса или курса тренингов, при этом ни коллеги, ни тренер не комментируют услышанное.

Затем этот же участник получает от своих коллег один из следующих видов обратной связи в отношении его роли в группе, мастер-классе или курсе тренингов:

- позитивные аспекты;
- негативные аспекты;
- как позитивные, так и негативные аспекты. Обратная связь может быть, например, такой:
- Я оценил твою способность прекращать возникающие в группе споры.
- Мне понравилось то, как ты оказываешь людям поддержку.
- Мне бы хотелось, чтобы ты принимал большее участие в выполнении некоторых упражнений.

После того как один из участников оценит таким образом себя и получит обратную связь от своих коллег, к выполнению упражнения приступает следующий участник. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, проводить анализ своей работы и получать

обратную связь от членов группы.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 67. Дневник

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оценивание работы мастер-класса или курса тренингов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: в первые дни работы группы, мастер-класса или курса тренингов всех участников просят вести дневниковые записи. В качестве дневника можно использовать записную книжку или блокнот. Каждый день, по окончании работы тренинга или мастер-класса участники должны делать записи, включающие следующие пункты:

- чему я сегодня научился;
- какие были использованы методы преподавания и обучения;
- размышления по поводу собственного вклада;
- новые ссылки на журнальные статьи или книги;
- дополнительные комментарии. Эти дневниковые записи можно использовать при оценивании работы:
- дневник можно использовать как материал для ежедневного обсуждения в начале работы группы, мастер-класса или тренинга;
- его можно делать предметом обсуждения в течение последних одного–двух часов мастер-класса или тренинга;
- его можно использовать как материал для оценивания, проводимого в письменном виде каждым из участников в конце серии, групповых встреч, работы мастер-класса или семинара.

Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения и вести дневник, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. По прошествии 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и Проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 68. Лучшее и худшее

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: проведение мгновенного оценивания упражнения, мастер-класса или курса тренингов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: просторное помещение, в котором участникам будет комфортно находиться. Все стулья должны быть одного размера, на протяжении всего упражнения участники должны оставаться в общем круге. Тренер также должен сидеть в круге. Никакого специального оснащения не требуется.

Методика: данное упражнение можно использовать после проведения отдельных упражнений, в конце тренинга или мастер-класса. Все участники по очереди должны закончить следующие предложения:

- Меньше всего в данном (упражнении, дне работы, мастер-классе) мне понравилось...
- Больше всего в данном (упражнении, дне работы, мастер-классе) мне понравилось...

Когда это является возможным, тренер также участвует в выполнении этого упражнения и говорит о том, что ему меньше и больше всего понравилось в упражнении, дне работы или мастер-классе в целом.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 69. Чему я научился

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: оценивание упражнения, мастер-класса или курса тренингов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Методика: тренер просит всех участников по очереди рассказать о трех вещах, которым им удалось научиться на группе или в ходе тренинга или мастер-класса. Когда это возможно, тренер также участвует в выполнении данного упражнения и сообщает о своих приобретениях в

процессе работы.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 70. Планы на будущее

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам мастер-класса или тренинга возможности составить планы на будущее.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы атмосфера в группе оставалась активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: для проведения данного упражнения ежедневно отводится определенное время (или оно проводится в конце встречи группы).

Здесь используется подход, называемый «встряска для группы» (см. упражнение 74). Сначала участников просят сказать о том, в выполнении каких упражнений они хотели бы принять участие во время следующей встречи группы, следующего мастер-класса или тренинга. После того как участник вносит свое предложение, остальные члены группы могут его «модифицировать» таким образом, чтобы оно отвечало их интересам. Затем группа переходит к рассмотрению следующего предложения. Вот пример, иллюстрирующий внесение и дальнейшую модификацию предложения.

- Я предлагаю провести завтра достаточно продолжительное обсуждение, посвященное тому, как мы поступаем с появляющимся у нас в группе чувством гнева...
- Я предлагаю ограничить это обсуждение по времени получасом...
- Я бы предпочел отсидеться во время этого обсуждения...
- Я считаю, что все мы должны принять в нем участие...
- Тишина.
- Тренер: «Таким образом, принимается следующее предложение: все мы должны принять участие в обсуждении того, как мы поступаем с появляющимся у нас чувством гнева...»

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или

нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Глава 14. Упражнения, направленные на профессиональный рост консультанта

Упражнение 71. Оценка навыков консультирования

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам мастер-класса возможности оценить имеющиеся навыки консультирования, а также представления о консультировании.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: все участники получают по копии опросника, прилагаемого к данному упражнению. Его необходимо заполнить, не затрачивая на ответы много времени. Далее у тренера есть два варианта действий. Во-первых, заполненные опросники можно сделать предметом последующего обсуждения. Правильных или неправильных ответов тут не существует, вместе с тем разнообразие ответов может способствовать активной дискуссии в группе. Есть и альтернативный вариант, при котором участникам предлагают оценить приведенные в опроснике утверждения по пятибалльной шкале, проставив нужные цифры там, где написано «оставить пустое место». В этом случае каждому варианту ответа соответствует следующее числовое значение.

После того как все приведенные в опроснике утверждения будут оценены подобным образом, тренер сопоставляет полученную информацию с данными специальных бланков для подсчета баллов. С помощью такого бланка тренер определяет, сколько человек в группе дало на тот или иной вопрос ответ «абсолютно согласен», «согласен», «не знаю», «не согласен» или «абсолютно не согласен». Используя этот прием, можно получить согласованное представление о том, что участники думают по поводу того или иного конкретного вопроса. С уже заполненного бланка для подсчета баллов можно снять ксерокопии и раздать их участникам для проведения дальнейшего обсуждения.

Оценивание: каждый участник по очереди говорит о том, что ему меньше всего понравилось в данном упражнении. Затем участники говорят о том, что им больше всего в нем понравилось. Ведущий группы или фасилитатор также высказывает свое мнение.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств,

обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 72. «Горячий стул»

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам возможности поближе познакомиться друг с другом и попрактиковаться в задавании вопросов в рамках группового контекста.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность сказать то, что он хочет.

Методика: участники выполняют следующие инструкции.

- Каждый участник в течение 2 минут сидит на «горячем стуле».
- Когда один из участников оказывается на «горячем стуле» (можно либо оставаться сидеть на своем месте, либо поставить «горячий стул» в центр круга), остальные получают право задавать ему любые вопросы.
- Если член группы не хочет отвечать на заданный вопрос, то он может просто сказать «пропускаю».
- Через две минуты участник, сидящий на «горячем стуле», предлагает занять это место другому члену группы.
- Подобная процедура продолжается до тех пор, пока все члены группы не побывают на «горячем стуле».

Оценивание: делается два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 73. Самоописание

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам возможности исследовать образ собственного «Я».

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи

комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: все участники разбиваются на пары. Задача одного из них состоит в том, чтобы описать себя своему партнеру, причем это описание должно быть сделано в третьем лице. Начать можно, например, так: «Джеймс Джонсон — мужчина тридцати четырех лет, который...»

Участники описывают себя таким образом 5 минут. Далее происходит обмен ролями в парах и то же самое задание выполняется еще в течение 5 минут. Затем вновь образуется общий круг, и тренер, выступая в качестве фасилитатора, проводит обсуждение данного упражнения. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения в качестве одного из членов группы.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и что заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 74. Встряска для группы

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование одного конкретного стиля принятия групповых решений в рамках мастер-класса по развитию навыков консультирования.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: данное упражнение очень хорошо подходит для использования в ситуациях, когда во время работы мастер-класса по развитию навыков консультирования необходимо принимать какие-либо решения. Для этого сначала формулируется проблема, и участников просят

предлагать возможные варианты ее решения. Этот процесс продолжается до тех пор, пока не прозвучит последнее предложение, которое и становится окончательным решением, после чего упражнение завершается. Далее мы приводим в качестве примера ситуацию, иллюстрирующую процесс принятия демократичных решений. В данном случае группа пытается решить вопрос о целесообразности дополнительных встреч по окончании данного тренинга.

- Я предлагаю, чтобы мы все собирались регулярно, возможно неофициально, скажем, каждые выходные...
- Я считаю, что следует ограничиться лишь этой встречей. Думаю, для большинства из нас этого будет вполне достаточно...
- Я предлагаю собираться раз в две недели у кого-нибудь дома...
- Я считаю целесообразным проводить встречи длительностью полдня раз в шесть месяцев, тогда у нас будет достаточное количество времени для того, чтобы проверить на практике новые идеи...

Поскольку никто из участников не пожелал ничего добавить к вышесказанному, последнее внесенное предложение стало окончательным решением обсуждаемой проблемы.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и в течение 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 75. Язык тела

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование того, как участники пользуются языком жестов.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы атмосфера в группе была активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка, необходимая для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: поскольку очень сложно делать однозначные выводы о том, какую информацию «передает» тело, полезно исследовать то, как люди воспринимают посылаемые им невербальные сообщения. Во время выполнения данного упражнения участники должны просто молча сидеть на своих местах. Затем одного добровольца из группы, просят «посадить поудобнее» остальных участников тренинга, т. е. изменить положения их тел таким образом, чтобы они почувствовали себя более комфортно. Например, если доброволец видит, что у одного из участников руки перекрещены, то он может привести их в нормальное положение или опустить чуть ниже плечи

у другого участника, или повернуть чуть в сторону голову третьего. После 2-3 таких изменений тренер инициирует обсуждение того, что каждый из присутствующих думает и чувствует относительно произведенных изменений. Тренер также может участвовать в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они извлекли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение этого упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 76. Закончи предложения

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование представлений участников о ряде вопросов, относящихся к самоосознаванию и консультированию.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: задача тренера состоит в том, чтобы пользуясь приведенным ниже списком незавершенных предложений просить по очереди каждого из участников придумать окончания этим предложениям, зачитывая либо все подряд, либо выбирая их в случайном порядке. Вот эти незавершенные Предложения.

- Хороший консультант всегда...
- Самое важное правило в консультировании – это...
- То, что я больше всего хотел бы изменить в себе, – это...
- Человек, который больше всех в данной группе похож на меня, – это...
- Человек, который больше всех в данной группе не похож на меня, – это...
- Следующим этапом моей подготовки в области консультирования будет...
- Больше всего мне хотелось бы...
- Если бы я мог выбирать, где мне жить, я бы выбрал...
- Если бы я мог поменяться местами с человеком, которого знают все здесь присутствующие, я бы поменялся местами с...
- Мое самое ценное качество – это...
- Консультирование требует того, чтобы...
- Наиболее эффективные консультанты всегда...
- Самое сложное для меня – это...
- Вещи, которые мне нравятся больше всего, – это...

- Люди, которыми я восхищаюсь, – это...

Тренер может вносить свои дополнения в этот список. В конце одного или нескольких «кругов» участники должны проводить обсуждение, подводя итоги того, что получилось.

Оценивание: проводится в два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 77. Центрирование

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование понятия «центрирование».

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Важно, чтобы как само упражнение, так и последующее обсуждение проходили активно и каждый участник имел возможность высказаться.

Методика: понятие «центрирование» используется для того, чтобы показать, что человек находится в контакте с самим собой и не испытывает давления со стороны других людей. Понятно, что это одна из самых важных составляющих процесса консультирования. Быть «центрированным» – значит контролировать себя, чувствовать, что другие люди не манипулируют тобою и их присутствие не приносит особенного дискомфорта.

Для выполнения данного упражнения все участники разбиваются на пары и, сидя лицом друг к другу, закрывают глаза. Затем им предлагают прислушаться к самим себе, несколько раз глубоко вздохнуть и погрузиться в себя. Как только участники почувствуют себя более «центрированными», они могут открыть глаза и установить зрительный контакт со своим партнером. Если кто-то из участников чувствует себя некомфортно или ему кажется, что другой человек не дает ему возможности быть «центрированным», он должен снова закрыть глаза и еще раз вернуться к себе. Данное упражнение продолжается до тех пор, пока оба партнера в каждой из пар не начнут чувствовать себя в достаточной степени комфортно, просто сидя лицом друг к другу.

После этого тренер предлагает участникам вернуться в общий круг. Далее проводится обсуждение данного упражнения, в ходе которого обычно затрагиваются два аспекта: во-первых, процесс выполнения упражнения (с какими трудностями столкнулись участники во время выполнения упражнения), во-вторых, содержание (то, о чем участники говорили, выполняя

данное упражнение). Как всегда, процесс более важен, нежели содержание, и иногда тренер может принимать решение проводить обсуждение только процесса. Также тренер должен помогать группе в определении способов, при помощи которых знания, приобретенные в результате выполнения данного упражнения, могут быть соотнесены с личной или профессиональной жизнью участников. Тренер также участвует в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники по очереди говорят о том, чему они научились, выполняя данное упражнение, и о том, что они заберут с собой в «реальную жизнь», не связанную с жизнью группы.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 78. Поддержание зрительного контакта

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: предоставление участникам возможности исследования зрительного контакта.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Предоставьте слово каждому участнику, и перед тем как переходить к следующему упражнению, подождите, пока не будут проговорены все возникшие в группе мысли и чувства.

Методика: данное упражнение – это модификация одной детской игры. Все участники разбиваются на пары и садятся лицом друг к другу. Их задача – в полном молчании поддерживать зрительный контакт с партнером, отслеживая его прерывание. Можно предложить другой вариант данного упражнения: разговаривать друг с другом, поддерживая зрительный контакт.

После этого тренер предлагает участникам сесть в общий круг. Далее проводится обсуждение данного упражнения, в ходе которого обычно затрагиваются два аспекта: во-первых, процесс выполнения упражнения (с какими трудностями столкнулись участники во время выполнения упражнения), во-вторых, содержание (то, о чем участники говорили, выполняя данное упражнение). Как всегда, процесс более важен, нежели содержание, и иногда тренер может принимать решение проводить обсуждение только процесса. Также тренер должен помогать группе в определении способов, при помощи которых знания, приобретенные в результате выполнения данного упражнения, могут быть соотнесены с личной или профессиональной жизнью участников. Тренер также участвует в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: все участники разбиваются на пары и на протяжении 5 минут обсуждают, что в данном упражнении понравилось, а что нет. Через 5 минут все участники вновь образуют общий

круг, и затем проводится общее обсуждение данного упражнения.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 79. Будущее

Время выполнения: от 45 минут до 1 часа.

Цель: исследование планов участников на будущее.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран. Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Постарайтесь сделать так, чтобы все члены группы приняли участие в последующем обсуждении данного упражнения, а также убедитесь в том, что у каждого, кто хотел что-то сказать, была возможность это сделать.

Методика: цель данного упражнения оказать членам группы помощь в определении перспектив применения имеющихся у них навыков консультирования. Это упражнение полезно предлагать участникам в конце работы мастер-класса.

Все участники разбиваются на пары. Каждый должен рассказать своему партнеру о планах по применению на практике навыков консультирования. Для этого могут быть использованы следующие опорные пункты:

- планы с точки зрения повседневной жизни;
- планы с точки зрения получения дополнительной подготовки;
- планы с точки зрения личностного роста.

Через 5 минут происходит обмен ролями в парах. Это упражнение не просто разговор двух людей, а структурированное упражнение, выполняемое в парах. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

По прошествии вторых 5 минут участники вновь садятся в общий круг, и тренер проводит обсуждение, посвященное теме планов на будущее. Тренер также должен обращать внимание участников на то, какие чувства они испытывают в отношении составленных планов.

Оценивание: все члены группы по очереди говорят о том, какую пользу они вынесли для себя из данного упражнения. Затем проводится общее обсуждение данного упражнения, в ходе которого тренер выступает в качестве фасилитатора.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.

Упражнение 80. Прояснение значения понятия «консультирование»

Время выполнения: 2-4 часа.

Цель: исследование всех аспектов консультирования.

Число участников: от 5 до 25 человек.

Обстановка: помещение, достаточно просторное для того, чтобы все участники могли сидеть в общем круге, а в случае необходимости разбиться на пары и работать, не мешая друг другу. Необходимо приготовить большие листы бумаги и маркеры или доску с мелом для записи комментариев членов группы в ходе обсуждений. Листы бумаги с подобными комментариями можно прикрепить к стене и использовать в качестве заметок для памяти. Их можно оставить на стене до завершения работы мастер-класса. Эти «памятки» будут отражать взаимосвязь проводимых занятий и демонстрировать прогресс в обучении.

Вы можете написать основные теоретические моменты на специальной прозрачной бумаге, и тогда вам потребуется проектор и экран.

Все печатные материалы к упражнению должны быть подготовлены заранее и в достаточном количестве. Списки литературы можно раздать в конце упражнения, по объему они не должны превышать одной страницы.

Не следует торопить членов группы, лучше постарайтесь сделать так, чтобы атмосфера в группе была активной и доброжелательной. Возможно, некоторым участникам тренинга нужна поддержка для того, чтобы они поделились своими мыслями и чувствами, имеющими отношение к данному упражнению.

Методика: все участники разбиваются на пары, один выступает в качестве «консультанта», другой – в качестве «клиента». Задача «консультанта» состоит в том, чтобы, используя все приобретенные навыки консультирования, помочь «клиенту» рассказать все, что он знает о консультировании. Таким образом, навыки консультирования используются для исследования всех аспектов консультирования. Данное задание выполняется на протяжении часа. По прошествии отведенного времени происходит обмен ролями в парах.

Через час участники вновь образуют общий круг, и инициируется обсуждение, в ходе которого затрагиваются все аспекты консультирования. На это обсуждение следует оставить достаточное количество времени, чтобы у всех участников была возможность поговорить о тех аспектах консультирования, которые вызывают у них затруднения. Данному упражнению можно посвятить всю вторую половину последнего дня работы мастер-класса по развитию навыков консультирования. Тренер также может принимать участие в выполнении данного упражнения, если считает это необходимым.

Оценивание: делается два «круга». В ходе первого круга все участники по очереди говорят о том, что им меньше всего понравилось в данном упражнении, в ходе второго – что больше всего понравилось. Тренер также должен принять участие в процессе оценивания и решить, стоит или нет проводить обсуждение тех моментов, на которые обратили внимание участники.

Завершение: участникам предоставляется 5 минут на задавание вопросов, выражение чувств, обращения к другим участникам группы и проговаривание всего того, что возникло в процессе выполнения упражнения.