

## Оглавление

Введение.....	3
1. Определение консультативного контакта.....	5
2. Принципы психологического консультирования как основа обеспечения контакта с клиентом во время консультативной беседы.....	8
3. Физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата.....	12
Заключение.....	15
Список использованных источников.....	16

## Введение

За рубежом консультативная психология выделилась как особый подход к оказанию психологической помощи человеку и семье в сложных жизненных ситуациях в 50-е гг. XX в. То, что является основой современного психологического консультирования, зародилось и развилось прежде всего в русле психотерапии, основных психотерапевтических направлений, развивавшихся на Западе. Ю.В. Меновщиков [4, с. 17] склонен к тому, чтобы указать конкретную дату возникновения психологического консультирования – 1951 г., время, когда на одной из конференций в США был введен термин «консультативная психология», чтобы отделить консультирование от клинической психологии отрасли – психологии, занимающейся проблемами оказания помощи людям, тяжело психически или соматически больным. Естественно, что это отделение подготавливалось всем ходом развития психотерапии до этого, и в последующем психотерапия вносила и вносит свой существенный вклад в развитие психологического консультирования.

От классической психотерапии консультирование отличает отказ от концепции болезни, большее внимание к жизненной ситуации клиента и его личностным ресурсам; от обучения – придание значения не столько знаниям, сколько способам взаимодействия между консультантом и клиентом, которое порождает дополнительные возможности самостоятельного преодоления трудностей.

В отечественной психологической науке термин «консультативная психология» появляется в начале 90-х гг. прошлого столетия. Консультативная психология исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения у обратившегося за помощью человека могут быть актуализированы дополнительные психологические силы и способности, которые помогут ему отыскать новые возможности выхода из трудной жизненной ситуации.

Причины для обращения за консультационной помощью уже не находятся преимущественно в плоскости тяжелых тревожно-депрессивных переживаний, люди также с готовностью прибегают к услугам психолога по вопросам карьерного планирования, создания семьи, воспитания детей, взаимодействий в социуме и т.д. Можно с уверенностью сказать, что уровень психологической грамотности населения за последние десятилетия значительно вырос, люди становятся всё более внимательными к своим психологическим ресурсам, к эмоциональному состоянию, и демонстрируют готовность работать над собой с целью более успешного функционирования

в различных областях жизни. Активное распространение информации о связи психологического состояния и качества жизни, – важный шаг к развитию общественной культуры поддержки собственного психоэмоционального благополучия, что, в свою очередь, напрямую связано с продуктивностью труда и положительно сказывается на экономике в целом

В свете растущей потребности в психологической помощи и поддержке становится актуальным вопрос обеспечения контакта с клиентом во время консультативной беседы, возрастает потребность искать объективные критерии оценки эффективности консультативной работы специалистов.

При всех различиях, которые наблюдаются сегодня в понимании сущности психологического консультирования и его задач, теории и практики сходятся в том, что консультирование представляет собой профессиональное взаимодействие между обученным консультантом и клиентом, направленное на решение проблемы последнего. Это взаимодействие обычно осуществляется лицом к лицу, хотя иногда может включать в себя и более двух людей

В данной контрольной работе мы рассмотрим вопрос обеспечения контакта с клиентом во время консультативной беседы.

Задачи:

- дать определение консультативного контакта;
- выделить принципы психологического консультирования;
- описать физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата.

## 1. Определение консультативного контакта

Р. Кочунас перечисляет шесть значимых условий, способствующих позитивным изменениям личности, которые можно было бы четко определить и измерить:

1. Два лица находятся в психологическом контакте.
2. Первый персонаж, назовем его «клиентом», пребывает в состоянии психического расстройства, раним и встревожен.
3. Второй персонаж, назовем его «консультантом», активно участвует в общении.
4. Консультант испытывает безусловное уважение к клиенту.
5. Консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает это ему понять.
6. Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности [2, с. 69].

«Никакие другие условия не обязательны. Если в определенный промежуток времени обеспечены данные шесть условий, этого достаточно. Позитивные изменения личности произойдут», – подчеркивает Р. Кочунас [2, с. 69-70].

Итак, клиент должен быть в контакте с консультантом и прийти в состояние, делающее его чувствительным к помощи со стороны.

Доверительный контакт консультанта и клиента, основанный на безусловном уважении, эмпатии, теплоте и искренности консультанта по отношению к клиенту, является неотъемлемой, а по мнению многих профессионалов – существенной составляющей психологического консультирования и психотерапии.

Консультативный контакт, хотя внешне кажется формальным и весьма непродолжительным по сравнению со всей жизнью клиента, все же является более тесным, интенсивным и глубоким, нежели любая другая межличностная связь. В консультировании клиент обращается к незнакомому человеку и раскрывает ему мельчайшие подробности своей личной жизни, о которых, может быть, никто больше не знает. Рассказанное клиентом часто представляет его не в лучшем свете. Иногда в процессе консультирования открываются новые стороны личности, удивляющие, огорчающие и даже шокирующие самого клиента. Все это делает консультативный контакт интимным отношением двоих людей, причем специфически интимным, непохожим на привычные дружеские или любовные отношения.

Уникальность природы терапевтического контакта зависит от способности терапевта различать интимно-личностные и интимно-терапевтические отношения. В противоположность близким личным связям терапевтический контакт, хотя и наполнен чувствами, является асимметричным, т.е. только пациент раскрывает интимные подробности своей жизни. Психотерапевт же волен решать, насколько раскрываться, и выбирать способ реагирования на события, излагаемые клиентом, а может не реагировать вообще. Контакт асимметричен еще и потому, что только терапевт истолковывает смысл рассказанного и способен оценить достижение терапевтических целей. В итоге терапевтический контакт устанавливается по правилам, указанным терапевтом. Эти правила предусматривают отношения, в которых терапевт имеет возможность узнать о клиенте почти все, а клиент получает сведения о терапевте всего лишь как о специалисте. Тезисы касательно особенностей интимности в отношениях клиента и психотерапевта, несмотря на психоаналитическую категоричность, можно, по нашему мнению, отнести и к консультативному контакту.

Теперь перейдем к определениям консультативного контакта. Они разнообразны, но мы рассмотрим только два наиболее обобщенных определения, отвечающие нашей точке зрения на психологическое консультирование.

Консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни [3, с. 44].

Консультативный контакт – это чувства и установки, которые участники консультирования (консультант и клиент) испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения [4, с. 59].

Практически все определения указывают на несколько уникальных черт консультативного контакта. В научной литературе выделено шесть основных параметров:

- 1) эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоционален, чем когнитивен, он подразумевает исследование переживаний клиентов);
- 2) интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);
- 3) динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);
- 4) конфиденциальность (обязательство консультанта не распространять сведения о клиенте способствует доверительности);

5) оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, позволяющую клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);

6) добросовестность [2, с. 72].

Таким образом, консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни. Консультативный контакт представляет собой чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения

## **2. Принципы психологического консультирования как основа обеспечения контакта с клиентом во время консультативной беседы**

Во многих профессиях существуют свои принципы и требования, реализация которых является обязательной для специалистов. Так, в ряде стран мира существуют этические кодексы психолога, определяющие деятельность профессионала. Существуют определенные принципы поведения психолога-консультанта, следование которым обеспечивает этичность профессиональной деятельности и является залогом успешности психологического воздействия.

Помочь вернуть утраченный контроль и актуализировать внутренние ресурсы помогают следующие принципы:

- доброжелательное отношение;
- безоценочность;
- равенство позиций;
- принцип недопустимости советов, обещаний и навязывания решений, уважение ценностей и права на самоопределение обратившегося за помощью;
- экологичность распределения ответственности в процессе консультирования;
- сохранение конфиденциальности;
- наличие мотивации клиента на получение психологической помощи;
- эмоциональное принятие и создание эмоциональной поддержки;
- фиксация на позитивных, ресурсных сторонах личности;
- разграничение личных и профессиональных отношений [7, с. 22].

Рассмотрим данные принципы более детально.

### **1. Доброжелательное отношение к клиенту.**

Соблюдение этого правила позволяет клиенту чувствовать себя спокойно во время приема. Доброжелательное отношение подразумевает умение внимательно слушать, оказывать необходимую психологическую поддержку, стараться понимать клиента, исключает осуждение.

### **2. Безоценочное отношение к клиенту.**

Следование этому правилу способствует снятию психического напряжения, тревоги клиента и позволяет настроиться на процесс самораскрытия в ходе консультирования. Каждый из нас имеет трудности в жизни. Известный психотерапевт Р. Мау признается: «Откровенно говоря, я не встречал клиента, проблем которого не усматривал бы и у себя, по крайней мере, потенциально» [цит. по: 1, с. 116]. Поэтому важнейшее положение в консультировании, о котором консультант должен сообщить клиенту: наличие проблем – это нормальное явление. Осознание данною

положения представляет первый шаг к устранению проблем. Затянувшаяся неспособность решать свои проблемы может серьезно осложнить жизнь.

### 3. Сохранение равенства позиций.

Обязательным условием оказания психологической помощи является общение консультанта и клиента как двух уважающих друг друга людей. Подавление, директивы, нравоучения, манипулирования не допустимы в консультировании.

### 4. Недопустимость советов и навязывании решений.

Каков бы ни был жизненный и профессиональный опыт психолога, жизнь каждую уникальна и непредсказуема. Никто не может знать лучше ситуацию клиента и его внутренние мотивы, чем сам клиент. Кроме того, советуя, консультант полностью берет на себя ответственность за происходящее в жизни клиента, а это не способствует развитию его личности.

### 5. Уважение ценностей и права на самоопределение клиента.

Психолог во время своей работы должен обязательно учитывать те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. Критическое отношение к ним консультанта может привести к тому, что пришедший на прием человек замкнется и не будет готов к дальнейшему самораскрытию.

В том случае, если ценности клиента являются препятствием на пути нормального функционирования, они могут быть переосмыслены человеком в ходе углубленной психологической работы, организуемой совместно с консультантом.

### 6. Распределение ответственности в процессе консультирования.

С самого начала взаимодействия с клиентом психолог стремится информировать и договориться с клиентом о распределении ответственности за проводимую психологическую работу. Психолог отвечает за организацию и психотехническое оснащение консультации, клиент принимает на себя ответственность за те выборы, которые делает в ходе консультативного процесса и за принимаемые решения. Кроме того, достижение поставленных задач клиентом требует порой дополнительной самостоятельной работы, иногда с выполнением домашних заданий.

### 7. Конфиденциальность.

Любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям.

Из этого правила существуют исключения, специально оговоренные законом. Например, ситуация, когда психолог узнает во время приема о чем-либо, что является серьезной угрозой для чьей-либо жизни.

#### 8. Наличие мотивации клиента.

Важным условием результативности консультирования является желание клиента решить проблему. Обращение к психологу по настоянию кого-либо является малоэффективным, а консультирование по принуждению просто недопустимо.

#### 9. Создание эмоциональной поддержки.

Принятие и эмоциональная поддержка помогают клиенту справиться со своими чувствами, осознать свои слабые и сильные личностные стороны и вернуть контроль над своей жизнью. Созданию эмоциональной поддержки способствуют профессиональные установки и умения консультанта, способность консультанта к сопереживанию, к пониманию чувств другого человека, а также способность подбодрить в нужную минуту.

#### 10. Фиксация на позитивных, ресурсных сторонах личности.

Одним из важных условий изменений клиента является положительный характер обратной связи. Для этого консультанту важно постоянно развивать свои способности замечать сильные стороны личности других людей и своевременно отражать замеченное в понятной вербальной форме.

Люди, окружающие нас, способны оказывать влияние одним лишь своим субъективным мнением о нас, причем настолько значительно, что меняется наше поведение, эмоциональное состояние и собственное видение себя. Как сложно порой бывает человеку противостоять негативному образу себя в глазах других. В то же время развитие личности начинает протекать интенсивно и творчески, когда его окружают люди, замечаящие в нем хоть что-то позитивное. Для лиц, находящихся в состоянии личностного кризиса и переживающих собственное бессилие в преодолении трудностей, психологи рекомендуют чаще общаться с теми людьми, которые способны заметить их самые сильные положительные стороны и верят в их личностное развитие.

Данный принцип опирается не только на многочисленные эмпирические наблюдения психологов-консультантов, но и имеет экспериментально доказанные основания.

#### 11. Разграничение личных и профессиональных отношений.

Для эффективного разрешения проблем клиента необходимо сохранять объективную и отстраненную позицию. Это становится весьма затруднительным в случае установления тесных личных отношений между консультантом и клиентом. Поэтому перехода с клиентами на дружеские отношения или оказание профессиональной помощи своим друзьям и ближайшим родственникам желательно избегать.

Другой важной задачей консультанта является своевременное переключение внимания с профессиональных задач и проблем на текущий ряд событий личной жизни. Консультанту необходимо следить за тем, чтобы проблемы его клиентов не становились его личными проблемами, что происходит со многими начинающими консультантами, допускающими ошибку, излишне заботясь о клиентах. Один из основных навыков консультанта – это умение максимально посвящать себя клиенту во время приема и сразу же «отключаться» после его ухода, чтобы клиент самостоятельно планировал свою жизнь между встречами.

### **3. Физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата**

Качество консультативного контакта зависит от двух важных факторов: терапевтического климата, навыков консультанта (вербальных и невербальных) в поддержании общения.

Терапевтический климат в свою очередь включает несколько эмоционально значимых компонентов. Из физических составляющих упомянем оборудование места консультирования, расположение консультанта и клиента в пространстве (дистанция, манера сидеть и т.п.), структурирование выделенного для консультирования времени. К собственно эмоциональным компонентам терапевтического климата относят создание атмосферы обоюдного доверия, искренность консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента [2, с. 77-78].

Рассмотрим более детально физические компоненты терапевтического климата.

#### **1. Обстановка консультирования.**

Во время психологического консультирования клиент с меньшей настороженностью раскрывает и исследует свои проблемы, если консультирование происходит в хорошо оборудованном кабинете.

Прежде всего консультирование должно происходить в спокойной обстановке, в звуконепроницаемом кабинете. Мы знаем, что сам процесс консультирования на первых порах повышает тревожность, поэтому клиент должен быть уверен, что его не услышат посторонние. Если клиент слышит происходящее в соседней комнате или коридоре, он усомнится в конфиденциальности общения с консультантом. Это может помешать возникновению терапевтически эффективного контакта.

Кабинет должен быть не очень большим, окрашенным в спокойные тона, уютно обставленным и не слишком вычурным. Свет не должен падать на клиента. В кабинете необходим стол, удобные стулья. Для проведения занятий по релаксации желательно иметь кушетку. На стенах можно повесить несколько картин, на полках расположить книги, но интерьер не должен быть перегружен, чтобы не отвлекать внимание клиента. На рабочем месте не стоит держать слишком личные вещи (например, семейные фотографии) или предметы, отражающие убеждения консультанта (например, крест на стене).

Каждый раз клиента следует принимать в одном и том же кабинете. Это его меньше отвлекает, не занимает время на освоение новой обстановки, кроме того, позволяет чувствовать себя безопаснее.

## 2. Структурирование консультативного пространства.

Клиент входит в комнату и попадает на «территорию консультанта». Одним из главных аспектов взаимодействия консультанта и клиента является то, что обозначают как «структурирование пространства». Уже происходящее при первой встрече оказывает влияние на психологическое самочувствие клиента. Встреча начинается со знакомства. При этом следует придерживаться определенного этикета: встать и встретить клиента на полпути, представиться, попросить клиента назвать имя и фамилию, предложить ему выбрать место и сесть, прежде чем расположиться самому. Чтобы клиент почувствовал непринужденность, консультант с первых минут знакомства должен предстать вежливым, гостеприимным хозяином и вести себя естественно без излишнего напряжения.

## 3. Структурирование времени консультирования.

Терапевтический климат предполагает и надлежащее структурирование времени. Уже первая встреча с клиентом должна продолжаться столько времени, сколько и все последующие встречи. Иногда первая встреча затягивается из-за необходимости ближе познакомиться с клиентом и вселяет в него надежду на нереальную продолжительность консультирования. Поэтому лучше не вызывать ложных ожиданий.

Обычно консультативная беседа со взрослым человеком длится от 50 минут до одного часа. Такая продолжительность не случайна. Менее продолжительная беседа заставляет нервничать и консультанта, и клиента, создавая впечатление, что они не успеют достаточно глубоко обсудить вопросы, возникшие во время встречи. Более продолжительная беседа, хотя этого иногда желает как клиент, так и консультант, слишком утомит обоих участников консультирования.

Продолжительность беседы консультант определяет в начале встречи. Клиент должен знать, каким временем он располагает для обсуждения наиболее проблем. Когда консультант не устанавливает продолжительности беседы, он заставляет клиента постоянно нервничать, что прием может прекратиться в любой момент.

В начале консультирования необходимо также определить общую продолжительность консультирования и частоту встреч. Обычно полагают, что для установления продуктивного контакта достаточно 1-2 встреч в неделю. Если встречаться реже, становится значительно труднее ближе узнать клиента, вспомнить, что происходило на прошлой встрече, а также сохранить непрерывность процесса консультирования.

Описывая эмоциональные компоненты терапевтического климата, Р. Кочунас отмечает следующее: «Люди, ищущие помощи у консультанта или

психотерапевта, находятся в состоянии тревоги и страха. Вначале они не знают, что ждать от консультирования и консультанта, тем не менее приходят на консультацию со своими проблемами и надеждой на понимание. Если с самого начала клиент отнесется к консультанту с доверием, то в процессе консультирования он станет смелее делиться своими чувствами, мыслями, страхами, которые не так легко обсуждать с чужим человеком. Если клиент не проникнется доверием, работа консультанта будет неэффективна и бессмысленна» [2, с. 89].

Создавать обоюдное доверие – значит создавать терапевтический климат, способствующий обсуждению значимых проблем. Это — обязанность консультанта. Успешность создания терапевтического климата обусловлена личностными качествами консультанта и его отношением к консультированию:

- необходим искренний интерес к людям и подлинное желание помогать им. Важно любить не только человечество, но и отдельного человека. Нельзя забывать, что клиенты тонко чувствуют, интересуется ли консультант ими по существу или только как объектами исследования;

- во время консультирования все внимание следует уделять клиенту, нельзя заниматься посторонними делами;

- надо предоставить клиенту максимальную возможность высказаться;

- не следует проявлять излишнее любопытство. Важна лишь та информация о клиенте, которая необходима для понимания его проблем. Если консультант вынуждает клиента чрезмерно раскрываться, клиент после визита испытывает неудобство, переживает чувство вины и нередко прекращает консультирование;

- необходимо соблюдать профессиональную тайну;

- следует помочь клиенту почувствовать себя непринужденно во время консультативных встреч;

- к проблемам клиента необходимо относиться без осуждения.

Таким образом, можно выделить физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата. К физическим составляющим относится оборудование места консультирования, расположение консультанта и клиента в пространстве (дистанция, манера сидеть и т.п.), структурирование выделенного для консультирования времени. В число собственно эмоциональных компонентов терапевтического климата можно включить создание атмосферы обоюдного доверия, искренность консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента.

## Заключение

Консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни.

Консультативный контакт представляет собой чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения

Для обеспечения контакта с клиентом во время консультативной беседы рекомендуется:

1. Создать комфортную обстановку. Журнальный столик, удобные мягкие кресла и неяркое освещение способствуют открытому и доверительному общению.

2. Проявить искренность и эмпатию. Важно внимательно выслушать клиента и проявить заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию.

3. Использовать средства для поддержания вербального контакта. К ним относятся похвала, подбадривание, выражение поддержки, использование имени клиента и «ага-реакции».

4. Проводить активное слушание. Оно предполагает постоянное уточнение и прояснение правильности понимания информации, которую хочет донести клиент.

5. Умело опрашивать. Формулировка вопросов должна быть простой, краткой и понятной клиенту. Важно, задав вопрос, получить на него ответ, даже если клиент отвечает не сразу и возникает пауза.

6. Отражать содержание речи клиента. Для этого нужно уточнять, перефразировать или обобщать его высказывания.

Также важно, чтобы клиент во время беседы чувствовал себя включённым в разговор: развитие разговора должно выглядеть для него логичным и понятным, а также быть интересным.

Также можно выделить физические и эмоциональные компоненты терапевтического климата. К физическим составляющим относится оборудование места консультирования, расположение консультанта и клиента в пространстве (дистанция, манера сидеть и т.п.), структурирование выделенного для консультирования времени. В число собственно эмоциональных компонентов терапевтического климата можно включить создание атмосферы обоюдного доверия, искренность консультанта, его способность к эмпатии и безусловному уважению клиента.

## Список использованных источников

1. Исследование взаимосвязи эмпатии с основными чертами личности будущих психологов-консультантов / Н.Ю. Ярыгина, Е.Е. Марухин, Т.Г. Мухина // Общество: социология, психология, педагогика. – 2021. – № 8(88). – С. 116-123.
2. Кочунас, Р. Основы психологического консультирования / Р. Кочунас. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.
3. Кочунас, Р. Психотерапевтические группы: теория и практика / Р. Кочунас. – М.: Академический Проект, 2000. – 240 с.
4. Меновщиков, В.Ю. Введение в психологическое консультирование / В.Ю. Меновщиков. – М.: Смысл, 2004. – 107 с.
5. Нельсон-Джоунс, Р. Теория и практика консультирования / Р. Нельсон-Джоунс. – СПб: Издательство «Питер», 2000. – 464 с.
6. Роджерс, К.Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в психологической практике / К.Р. Роджерс. – М.: Институт общегуманитарных исследований, 2015. – 200 с.
7. Фролова, С.В. Консультативная психология: теория и практика / С.В. Фролова. – Саратов: Изд-во Саратовского ун-та, 2010. – С. 22-25.