



ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТАЦИИ В СОЦИАЛЬНО- ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

И. Бусыгина,

доцент кафедры социальной педагогики и психологии Социального института Российского государственного гуманитарного педагогического университета, кандидат педагогических наук

Консультирование — одна из основных сфер деятельности социального педагога. Он помогает найти решение проблем, выйти из затруднений детям, родителям, педагогам. При консультировании социальный педагог использует знания о поведении, закономерностях развития психики человека. О том, какой должна быть консультативная деятельность социального педагога, предлагаемая статья.

Социальный педагог, начиная работу с обратившимся к нему человеком, должен отдавать себе отчёт в том, что его деятельность влияет на дальнейшее развитие этого человека, а её последствия чаще всего можно увидеть лишь по прошествии времени.

Независимо от того, проводится ли разовая консультация или осуществляется пролонгированная работа в виде ряда консультативно-коррекционных сессий, консультирование предполагает ряд стадий:

1. *Заключение «контракта» между человеком, от которого поступает добровольный заказ на консультацию, и консультантом, дающим согласие оказать помощь, обеспечивая этому человеку безопасность и поддержку в ходе консультирования.*

2. *Пояснение запроса и анализ проблемной ситуации.* На этой стадии социальному педагогу необходимо сориентироваться в проблеме клиента, внимательно выслушать его, используя открытые вопросы, перефразирование

и переспрашивание для получения достаточной информации.

3. *Переформулирование проблемы, уточнение контракта.* На данной стадии по мере уточнения ситуации анализа чувств и отношений человека к ней определяется суть проблемы, та психологическая трудность, которая мешает ему найти выход из сложившейся ситуации. При этом главным является осознание самим человеком сути проблемы.

4. *Поиск способов решения проблемы.* На этом этапе необходимо согласие клиента на исследование собственных психологических трудностей. Таким образом им осуществляется поиск и принятие на себя ответственности за выбираемые решения.

Итак, социальный педагог в процессе консультирования занимает несколько позиций:

◆ исходную — выявление уровня резервов креативного потенциала личности, прогнозирование динамики саморазвития личности;



- ◆ желаемую — моделирование программы будущего или желаемого психического развития;

- ◆ корректирующую — построение программы или путей движения по переводу исходной позиции в желаемую.

В процессе консультирования в личности человека происходят изменения, которые могут в той или иной мере повлиять на него самого и его жизнь в целом.

Современный социальный педагог должен стремиться по возможности предотвратить проблему, своевременно выявить и устранить причины, порождающие её, обеспечить превентивную профилактику различного рода негативных явлений (нравственного, физического, социального плана), отклонений в поведении людей, их общении.

Социальный педагог осуществляет консультирование и взрослых людей (педагогов и родителей), и детей. Рассмотрим специфические особенности консультирования детей на разных стадиях их психического развития.

Специфика консультационной работы специалиста с маленькими детьми:

- ◆ ребёнок самостоятельно заявить о своих проблемах не может; они проявляются чаще через поведение, отставание в развитии от сверстников, следовательно, консультант должен уметь увидеть в запросе со стороны родителя собственно его проблемы и проблемы ребёнка, которые часто оказываются смешанными в сознании взрослого человека (родителя);

- ◆ ребёнок не может отрефлексировать и осознанно избавиться от собственных психологических проблем (эти механизмы просто ещё не успели сформироваться в детской психике); здесь есть некоторые плюсы — например, ребёнку не нужно объяснять смысл каждого действия, как того требует взрослый;

- ◆ ребёнок может отказаться от сотрудничества с консультантом, бессознательно ассоциируя его с врачом; для преодоления этого психологического барьера в консультационной деятельности должны быть использованы преимущественно игровые техники, причём в категориях «здесь и теперь»;

- ◆ консультант должен обладать способностью вживаться в сиюминутные состояния ребёнка, т.е. к консультанту предъявляется требование мобилизовать и генерировать свой онтогенетический опыт (умение «думать и чувствовать по-детски»), причём любое действие необходимо подкреплять позитивными «якорями»;

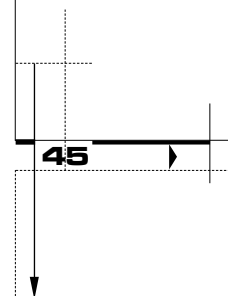
- ◆ консультант должен уметь обращаться к нерациональным элементам детской психики (ребёнок не умеет рационально мыслить и справляться с жизненными конфликтами, а главное, понимать их функционал), уметь работать недирективно, избегая оценок, менторского тона, упреков и др.;

- ◆ для облегчения максимально насыщенных негативных переживаний ребёнка, травматичных для осознания, лучше всего использовать посредника (например, сказочный персонаж, игрушку), на которого ребёнок спроецирует собственные переживания.

Специфика работы консультанта с подростками состоит в следующем:

- ◆ психические нарушения у подростков обычно не сопровождаются субъективными эмоциональными переживаниями негативного характера, поэтому часто неочевидны для самого подростка и вызывают отторжение консультанта (особенно если запрос на консультацию исходит со стороны родителя или учителя);

- ◆ подростков трудно убедить в необходимости психоконсультационной работы, лейтмотив их рассуждений примерно таков: «Если я приму помощь — я потеряю самостоятельность»;





советы взрослых они воспринимают как ущемление своей независимости, откуда вытекает необходимость недирективного подхода к работе;

◆ подросткам свойственно считать свои проблемы явлением исключительным, поэтому консультант должен быть ориентирован на усиление чувства Я подростка, избегать завышенных требований, сильных фрустраций, долгих пауз, морализаторских оценок и др.

Психологическое воздействие в профессиях типа «человек — человек» часто напоминает процедуру психологического консультирования, так как осуществляется в виде направленного интервью. К такому типу профессий относится и профессия социального педагога.

Во всех перечисленных профессиях *интервью* — главный метод практической деятельности. Описывая интервью как основной метод психосоциального консультирования, мы исходим из того, что консультант не занимается постановкой диагноза, а анализирует ситуацию как уникальную, применяя для этого специальные знания. Интервью — один из специальных методов анализа уникальной ситуации. Оно проводится для создания альтернативных вариантов действий, переживаний, чувств, мыслей, целей человека, т.е. для создания большей мобильности его психической реальности.

Темы интервью задаются человеком строго в определённом для него жизненном контексте. Одна и та же тема, например переживание своей родительской некомпетентности, может быть задана в контексте неполной семьи, повторного брака или попечительства.

Рассмотрим *пятишаговую модель интервью*.

Первый шаг — стадия структурирования — достижения взаимопонимания или, как её часто обозначают, «Привет!». Она может длиться от нескольких

секунд до десятка минут. Консультант структурирует ситуацию, определяя, что будет темой его взаимодействия с обратившимся к нему человеком, информирует его о своих возможностях. При этом консультант решает проблемы установления контакта, соответствия, раппорта с другим человеком с учётом индивидуальных и культурных особенностей собеседника. Клиент на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта, т.е. задачи эмоционального и когнитивного принятия ситуации интервью и личности консультанта. Эта стадия интервью заканчивается, когда достигнуто соответствие консультанта и клиента. Оно может быть выражено со стороны консультанта, например, в следующей формулировке: «Я его чувствую, понимаю», со стороны клиента — «Меня слушают, я доверяю этому человеку».

Если в течение 5 минут отношения не сложились, то ситуацию консультирования, как показывает практика, исправить трудно. На этой стадии консультант определяет свою позицию во взаимодействии с клиентом и показывает её. Она может быть, как любая позиция, описана в понятиях равенства и неравенства: а) позиция «над» клиентом, б) позиция равенства с клиентом, в) консультант предлагает клиенту занять позицию «над» ним, т.е. он готов следовать за клиентом. В ходе интервью позиция консультанта может быть изменена.

Обычно к признакам хорошего интервью относят следующие: клиент понимает логику беседы, что повышает его активность; клиенту интересна ситуация интервью.

Для установления контакта консультанта с клиентом необходимо иметь отдельный кабинет или искусственно ограниченное пространство. Оптимальный вариант пространственного расположения — два одинаковых кресла, расположенных по разные стороны журнального



И. Бусыгина

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТАЦИИ
В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

столика (1,5 м) при неярком освещении. Темп ведения беседы должен совпадать у клиента и консультанта.

Многие практические психологи, занимающиеся консультированием, выходят из-за столика навстречу клиенту, провожают его до кресла, затем следует предложение устроиться поудобнее, и после паузы происходит знакомство. Давая клиенту возможность установить позицию «на равных», консультант первым представляется клиенту. Если у него низкий культурный уровень, то консультант представляется сам и разъясняет свои профессиональные возможности, произнося несколько коротких внятных фраз. Консультант должен пояснить, кто он и чем занимается, при этом категорически отказаться от прописывания лекарств и медицинских советов.

Большое значение имеет выбор лексики. Все оценочные модальности (случилось, беспокоит, произошло и т.д.), а также близкие к научным терминам (среди них наиболее пугающий клиентов термин «проблема» и т.п.) лучше не использовать совсем.

Интервью может начаться со вступления: «Слушаю Вас...», «Расскажите о себе» или с вопроса: «Что Вас привело ко мне?»

Человеку даётся возможность начать разговор о себе, т.е. задаётся предмет взаимодействия — он и события его жизни. Консультанту при установлении контакта необходимо использовать имя собеседника в обращении к нему. Как известно, имя и его употребление — это средство управления клиентом. Повторение имени создаёт условия как для индивидуализации контакта, так и для воздействия на другого человека.

Есть клиенты, которые не идут на свободный контакт. Если в течение 10 минут такой человек не заговорит, то желательно не идти у него на поводу и не задавать вопроса, почему он

молчит. Таким образом, консультант берёт на себя ответственность за клиента и его активность в ситуации интервью, что противоречит целям консультирования.

Второй шаг. На этой стадии интервью осуществляется сбор информации о контексте темы, происходит выделение проблемы, решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей другого человека. Маркировка этой стадии интервью — «В чём проблема?».

Консультант решает для себя такие вопросы: зачем клиент пришёл? как он видит свою проблему? в чём его возможности в решении этой проблемы?

На данном этапе интервью, когда происходит сбор информации о клиенте и решается вопрос о том, в чём же состоит проблема, консультант может, а часто и должен выступать в роли следователя, стремясь как можно больше узнать о человеке, восстанавливая все детали исследуемого контекста, в котором появился его заказ. При этом он задаёт конкретные вопросы о ходе событий, об участниках событий и их конкретных действиях. Примерно 15–20 минут длится рассказ клиента о себе. В это время ведущий выдвигает предположения о строении внутреннего мира клиента, о том, какими модальностями этого внутреннего мира владеет клиент. Как мы уже отмечали, посредством анализа контекста можно выяснить: что знает человек о возможности своих действий, что знает о своих целях, что знает о своих чувствах, что знает о своих мыслях, как он воспринимает своё Я.

При этом консультант одновременно решает вопрос о том, что надо знать клиенту о содержании своего внутреннего мира, чтобы сделать его более мобильным.

Задавая вопросы, консультант ориентируется на текст клиента, где есть ключевые слова, отражающие со-

47





держание проблемы. Ключевое слово в любом тексте может быть определено по такому критерию: оно не может быть заменено синонимом. Если его заменить, то смысл всего высказывания или отдельной фразы в тексте нарушается. Ключевое слово — это фиксация темы взаимодействия. Консультант, задавая вопросы, производит переориентацию анализа ситуации индивидуальной жизни человека на предмет профессионального взаимодействия с ним. Он говорит с ним о его внутреннем мире, о его роли в происхождении событий его жизни. Консультант в своём профессиональном воздействии показывает клиенту его собственное участие в событиях его жизни. При этом он идентифицирует потенциальные возможности человека, специально обращаясь к нему с оптимистическими суждениями: «Изменяясь сами, Вы будете изменять других», «Нужно время и терпение, чтобы изменился тот, кто рядом», и т.п.

В ходе интервью консультант выдвигает несколько гипотез о внутреннем мире человека и проверяет их своими вопросами.

Отвечая на вопросы, клиент анализирует своё поведение и поведение других в этой ситуации и осознаёт их. Гипотезы, которые выдвигает консультант, должны быть изложены просто, чтобы человек их понял и принял. Это ещё раз возвращает консультанта к проблеме адекватного языка интервью. Этот язык должен, на наш взгляд, отвечать таким требованиям (обращённым к самому социальному педагогу): «не сгущай краски, употребляя оценочные слова»; «ориентируйся на ключевое слово — тему клиента»; «не навязывай свою точку зрения»; «употребляй простые слова и образы для передачи информации»; «говори кратко».

Во время интервью консультанту не надо говорить клиенту всё, что

он узнал о нём. Достаточно чётко изложить одну проверенную фактами гипотезу, чтобы показать клиенту вариант логики в его поведении. Для сообщения содержания гипотезы ведущий демонстрирует клиенту разные стороны проблемы посредством своих вопросов. Для этого используется известный принцип обратной связи, который для консультанта проявляется в виде вопроса на высказывание клиента, а для клиента — в виде ответа на вопрос. На этом этапе интервью консультант прибегает к повторению основных параметров решаемой им задачи. Повторение — один из принципов консультирования, который позволяет продемонстрировать человеку разные стороны его проблемы, чтобы он мог эту информацию принять и проверить.

Консультирование — это в известном смысле упрощение поведения клиента по заданной логике, структурирование его внутреннего мира. Оно не будет эффективно без эмоциональной включённости человека в рассказ о себе. Консультанту важно собрать факты, подтверждающие гипотезу и упрощающие её для клиента. Эмоциональная включённость клиента в эту ситуацию определяет процесс структурирования. Разговор консультанта с клиентом на основе выдвинутой гипотезы, по мнению многих авторов, не должен превышать 10 минут. Рекомендуется прервать рассказ клиента, если консультанту уже ясна рабочая гипотеза. Когда консультант поймёт цели, обратившегося к нему человека, следует вернуться к определению проблемы, это позволяет клиенту увидеть свою проблему и уточнить свои позитивные возможности.

Третий шаг. Эту стадию интервью можно обозначить как «желаемый результат». Маркировка этой стадии интервью — «Чего вы хотите добиться?». Для более точного ведения интервью, обеспечения самоконтроля за

И. Бусыгина

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТАЦИИ
В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ



его структурой консультанту следует пользоваться специальным протоколом для фиксации процесса интервью.

Предлагаем вариант протокола для фиксации консультантом содержания проблемы интервьюируемого (табл. 1).

Содержание проблемы интервьюируемого											
Содержание модальности	Хочу		Могу		Думаю		Чувствую		Я		Примечание
	+	не	+	не	+	не	+	не	+	не	
Знак модальности											
Хочу	X			2							
Могу			X					4			
Думаю					X						
Чувствую						3	X				
Я									X	1	

Таблица 1

Примечание. Крестиком помечены возможные варианты идентификации проблемы консультантом, цифры обозначают этапы консультации.

В нём использованы сведения о свойствах психической реальности.

Таблица позволяет консультанту осмыслить проблему клиента, топологически более точно отнести её к свойствам психической реальности, зафиксировать её как тему профессионального взаимодействия. Возможные варианты формулировки проблем с помощью таблицы:

- 1) «Я не как все»;
- 2) «Я хочу, но не могу»;
- 3) «Я чувствую, но не знаю»;
- 4) «Я могу, но не чувствую» и т.п.

Социальный педагог квалифицирует задачи интервьюируемого, ориентируясь на строение психической ре-

альности и её возможные модальности. По нашему мнению, целесообразно использовать алгоритм фиксации в интервью задачи клиента. Это позволяет организовать для ведущего процесс активного слушания с точки зрения его профессиональных возможностей, уменьшает вероятность профессиональной ошибки.

Формулировка проблемы для человека, обратившегося за консультацией, позволяет, на наш взгляд, эффективнее проводить 3-й шаг интервью: консультант получает возможность обозначения вектора желаемых изменений. Он предлагает человеку определить свой идеал, решить вопрос

Проявления психических модальностей человека	
Модальности психической реальности	Словарные проявления модальности в тексте интервью (примеры утвердительных суждений)
Я-концепция	Неудачник, глупец, как все, плохая мать, бездарный человек и др.
Могу (возможности человека)	Умею, получается, выходит, делаю, способен и др.
Хочу (цели)	Стремлюсь, стараюсь, достигаю, наметил, загадал и др.
Думаю	Решаю, сочиняю, смекаю, прикидываю и др.
Чувствую	Напрягаюсь, замираю, расслабляюсь, грущу, веселюсь и др.

Таблица 2





о том, каким он хочет быть. Обсуждается также вопрос о том, что произойдёт, когда желаемый результат будет достигнут. Некоторые клиенты начинают именно с этого этапа. Если консультанту уже ясны цели человека, то рекомендации должны быть даны немедленно. Эта фаза интервью предполагает обязательное воздействие консультанта. Воздействие ведущего протекает незаметно для клиента, но оно терапевтично по сути (чаще всего это вопросы, которые он задаёт о желаемом для клиента результате

интервью). Конкретные же методы воздействия могут быть самыми разными (табл. 3).

Направленное воздействие на клиента осуществляется также такими приёмами, как ссылка на авторитеты, апелляция к литературным источникам, обращение к научным данным и т.д.

В любом случае речь ведущего должна быть краткой, ясной, в ключе размышлений о ситуации жизни клиента. Если человек оказывает сопротивление воздействию и не реагирует на его мелкие формы, то консультант фикси-

Таблица 3

Методы воздействия консультанта в процессе интервью

Метод	Описание	Функции во время интервью
Интерпретация	Новое видение ситуации на основе теории или личного опыта консультанта — основа методов воздействия	Способствует альтернативному видению реальности, помогает изменить настроение клиента
Директива	Указание на действие, хитроумная техника	Показывает желаемое для консультанта действие
Информация	Домашнее задание, пожелание о возможном действии	Позволяет получить новые сведения
Самораскрытие	Консультант делится личным опытом или разделяет нынешние чувства клиента	Способствует установлению контакта
Обратная связь	Логика восприятия клиента окружающими. Метод связан с приёмом обратной связи, построен на Я-предложениях консультанта	Позволяет получить клиенту конкретные данные для самовосприятия, помогает ему понять, как его воспринимают консультант и окружающие
Логическая последовательность	Педагог устанавливает последовательность мышления и поведения клиента	Даёт клиенту возможность предвидеть результаты его действий
Резюме	Консультант в сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента	Проясняет уровень достигнутых результатов, суммирует суждения
Открытые вопросы	«Кто?» — факты «Как?» — чувства «Почему?» — причина	Позволяют выяснить основные факты и события жизни клиента
Закрытые вопросы	Консультант задаёт вопросы клиенту, содержащие частицу «ли» и требующие краткого ответа	Сокращают длинный монолог

И. Бусыгина

ТЕХНОЛОГИЧЕСКАЯ МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТАЦИИ
В СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

Поощрение	Повторение ключевых фраз клиента	Раскрывает специфические слова и их смысл для клиента
Пересказ	Повторение сущности слов клиента и его мыслей с использованием ключевых слов	Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания
Отражение чувств	Выделение эмоциональной стороны интервью	Открывает чувства
Обобщающее резюме	Повторение основных фактов и чувств клиента в ходе интервью	Проясняет направление беседы

рует сопротивление в следующей форме: «Вам это трудно принять», «Вам не хочется согласиться...». Это позволяет обозначить ситуацию сопротивления интервьюируемого и одновременно является со стороны консультанта демонстрацией отказа от стремления во что бы то ни стало переориентировать клиента. Своими действиями по обозначению сопротивления ведущий показывает, что он признаёт за клиентом право на сопротивление.

Консультанту очень важно проговорить с человеком возможные позитивные варианты его поведения. Тестирование в этой ситуации позволяет клиенту обнаружить неизвестные ему ресурсы его личности, сфокусировать внимание на его возможностях. На этом фаза воздействия закончена. По длительности она составляет примерно 15 минут.

Четвёртый шаг. Эта стадия интервью представляет собой выработку альтернативных решений. Маркировка этой стадии — «Что ещё можно сделать?». Консультант и клиент работают с разными вариантами решения проблемы. Этот этап бывает длительным. Консультант должен учитывать, что верное для него решение может быть неверным для клиента, в то же время для некоторых людей нужны чёткие директивные рекомендации.

Суть стадии заключается в обсуждении с человеком разных вариантов решения данной проблемы, поиск альтернатив. Консультант, работая с альтерна-

тивными решениями, должен постоянно рефлексировать содержание своей профессиональной позиции и помнить о том, что правильное для него решение не является таковым для собеседника, которому, возможно, нужны чёткие директивные рекомендации (табл. 4).

Пятый шаг — обобщение предыдущих стадий, переход от обучения к действию. Маркировка этого этапа — «Вы будете делать это?». Консультант предпринимает усилия по изменению мыслей, действий, чувств человека в его повседневной жизни, вне ситуации интервью. Из практики консультирования известно, что многие люди ничего не желают делать для изменения ситуации. Консультанту надо относиться к этому спокойно. Изменения состояния клиента в ходе интервью — главный показатель его эффективности. Для ведущего умение выделить эти изменения и сделать их доступными для клиента — основное профессиональное правило работы.

Заканчивать интервью лучше всего домашним заданием, обязательно отмечая для клиента необходимость отчёта о выполнении (невыполнении) домашнего задания. Таким образом мобилизуются средства контроля за содержанием изменений, происходивших с клиентом во время интервью. Консультанту необходимо проследить, чтобы домашнее задание было сформулировано в простой, доступной для понимания и выполнения форме, направлено на конкретную ситуацию и действия в ней.

51





Вид и содержание директив консультационного интервью	
Вид директивы	Содержание директивы
Конкретное пожелание	«Я предлагаю вам сделать следующее...»
Парадоксальная инструкция	«Продолжайте делать то, что вы делаете; повторите свои действия, мысли, поступки по крайней мере ещё три раза...»
Ролевое указание	«А сейчас вернитесь к той ситуации и вновь проиграйте её...», «Если вы не против, то пусть роль останется прежней, но измените поведение...»
Свободные ассоциации	«Запомните это чувство и расскажите о связанных с ним ассоциациях из воспоминаний детства», «Перейдите к тому, что происходит в вашей повседневной жизни»
Переоценка (концентрация Гендлина)	«Установите для себя негативные чувства, мысли. Отыщите в этом для себя что-то положительное и сконцентрируйтесь в этом направлении. Объедините это с проблемой»
Языковые замены	«Замените глагол «хотелось бы» на фразу «я хочу». «Замените слово «нельзя» на «желательно» и т.п.
Дневник	«В течение (указывается срок) вы будете вести ежедневные записи»
Личный кодекс поведения	«Составьте для себя жизненные правила и следуйте им»
Введение юридических норм отношений	«Ваша ответственность регламентируется...», «Ваше право состоит в том, чтобы...», «Ваша обязанность состоит в том, чтобы...»

Обсуждая задание на следующей встрече с клиентом, можно по-новому увидеть исследуемую ситуацию. Если человек не выполнил домашнее задание или выполнил его частично, с ним обсуждаются причины невыполнения задания.

Кроме того, человеку по завершении консультации можно порекомендовать обратиться к специалистам из смежной области или к книге. В этом случае необходимо дать чёткую информацию о специалисте, месте и времени его работы, а если речь идёт о книге, то должны быть сообщены её точные выходные данные.

В заключение беседы социальный педагог спокойно, не торопясь прощается с клиентом.

Интервью является основным методом психологического консультирования, ситуацией принятия консультантом профессиональных решений в отношении проблем клиента. Это именно та ситуация, где проявляются и формируются важнейшие качества социального педагога как профессионала — личностная и профессиональная рефлексия на ситуацию взаимодействия с клиентом.

Для консультанта часто возникает вопрос об оценке эффективности интервью, особенно остро в ситуациях отрицательной оценки клиентом результатов интервью.

Работа социального педагога как консультанта предъявляет высокие требования к энергетическим возможностям профессионала, к его нервно-психической устойчивости.