Составители: Габбасова Э.Р., Дереча Г.И., Киреева Д.С.

Кафедра психиатрии и наркологии

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

**Модуль 2. Процесс и техники психологического консультирования**

**Тема №1.**

**Тема:** Контакт – первая стадия процесса психологического консультирования. Невербальные составляющие эффективного контакта.

**Вопросы:**

1. Консультативный контакт, определение и составляющие эффективного контакта.

2. Процесс изменения у клиента и мотивация.

3. Значение невербальных компонентов коммуникации для эффективного контакта.

4. Способы невербальной синхронизации с клиентом.

5. Конгруэнтность и неконгруэнтность в психологическом консультировании.

6. Социальная чувствительность и её значение для консультанта.

**Основные понятия темы:** консультативный контакт, средства невербальной коммуникации, кинесика, такесика, проксемика, хронемика, просодика, ольфакция, конгруэнтность, неконгруэнтность, социальная чувствительность.

**Теоретический материал к Модулю 2 к теме 1:**

1. **Консультативный контакт. Определение и составляющие эффективного контакта**

В 1975 г. С. Rogers задал вопрос: «Можно ли утверждать, что существуют необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности, которые можно было бы четко определить и измерить?» На этот вопрос он сам дал ответ, назвав шесть условий:

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.

Никакие другие условия не обязательны. Если в определенный промежуток времени обеспечены данные шесть условий, этого достаточно. Позитивные изменения личности произойдут.

Итак, клиент должен быть в контакте с консультантом и прийти в состояние, делающее его чувствительным к помощи со стороны. Особенно важны 3-е, 4-е и 5-е условия, обеспечивающие достаточный для помощи консультативный контакт.

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 «всплывают» 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.

Определения консультативного контакта разнообразны. Рассмотрим только два наиболее обобщенных определения.

*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 (George, Cristiani, 1990).

*Консультативный контакт* — это чувства и установки, которые участники консультирования испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985).

Практически все определения указывают на несколько уникальных черт консультативного контакта. George и Cristiani (1990) выделили шесть основных параметров:

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

Что делает консультативный контакт терапевтичным, эффективным для решения психологических проблем клиентов? Прежде, всего, то, что сам характер контакта между консультантом и клиентом отражает особенности отношений клиента с другими людьми, стиль и стереотипы его общения — проблемы клиентов можно увидеть, словно в зеркале.

Характер консультативного контакта в самом процессе консультирования зависит от теоретической ориентации консультанта (George, Cristiani, 1990).

**Таблица 2.1**

**Современные представления о консультативном контакте**

|  |  |
| --- | --- |
| **Направление** | **Консультативный контакт** |
| Психоаналитическое направление | Консультант сохраняет личную анонимность, чтобы клиент мог свободно проецировать на него свои чувства. Основное внимание уделяется уменьшению сопротивления, возникающего при анализе реакций переноса клиента, и установлению более рационального контроля. Консультант интерпретирует поставляемый клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого |
| Адлерианское направление | Акцентируется разделение ответственности между консультантом и клиентом, обоюдное доверие и уважение, равноценность позиций, установление общих целей консультирования |
| Терапия поведения | Консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективному поведению. Клиент должен активно апробировать новые способы поведения. Вместо личных отношений между консультантом и клиентом устанавливаются рабочие отношения для выполнения процедур обучения |
| Рационально-эмоциональная терапия (A.Ellis) | Консультант выполняет роль учителя, а клиент - ученика. Личным отношениям консультанта с клиентом не придается значения. Клиент побуждается к пониманию своих проблем и на основе этого понимания — к изменению своего поведения, основываясь на рациональных предпосылках |
| Ориентированная на клиента терапия (C.Rogers) | Консультативный контакт составляет сущность процесса консультирования. Особенно подчеркиваются искренность, теплота, эмпатия, уважение, поддержка со стороны консультанта и «передача» этих установок клиентам. Усвоенные во время консультативного контакта навыки клиент переносит на другие отношения |
| Экзистенциальная терапия | Основная задача консультанта — вжиться в экзистенцию клиента и завязать с ним аутентичную связь. Контактируя с консультантом, клиент раскрывает свою уникальность. Отношение между консультантом и клиентом понимается как контакт «человек — человек», идентичный встрече двух равноценных людей «здесь и теперь». Во время консультативного контакта меняется как консультант, так и клиент |

Как видно из табл. 2.1., с позиций различных теоретических ориентаций контакт «консультант — клиент»:

* или создает предпосылки для начала изменения (терапия поведения и рационально-эмоциональная терапия);
* или самопроизвольно изменяет клиента (ориентированная на клиента терапия или экзистенциальная терапия);
* или составляет содержание обсуждения и работы вообще (психодинамическое направление).

Таким образом, хотя представители, например, экзистенциально-гуманистического и психодинамического направлений консультативный контакт в конкретной работе используют по-разному, они едины во мнении, о его важности в процессе консультирования (Prochaska, 1979).

**Процесс психологического консультирования: составляющие процесса консультирования. Клиент**

Чтобы начался процесс консультирования, необходима встреча и взаимодействие двух его участников консультанта и клиента. Каждый из участников вносит свой вклад в особенности течения консультирования, и является её неотъемлемой составляющей. Помимо этого характер взаимодействия в диаде консультант–клиент оказывает столь существенное влияние на своеобразие консультирования, что его надо рассматривать как самостоятельный фактор консультативного процесса.

***Основными составляющими процесса консультирования являются:***

*Клиентом* в психологическом консультировании называют человека, обратившегося за психологической помощью. Это человек, который страдает и ищет облегчения от своей проблемы*.*

1. *Психолог-консультант*– это человек, который, благодаря обучению и опыту, способный оказывать помощь.
2. *Психологическая теория*, которая используется для объяснения проблем пациента.
3. *Набор процедур* для решения проблем пациента. Эти процедуры непосредственно связаны с теорией.
4. *Специальные (терапевтические) отношения между клиентом и консультантом,* которое помогает облегчить проблемы клиента.

В настоящей главе будет описана первая составляющая процесса консультирования - клиент.

***Клиент (пациент).***

Человека, обратившегося за психологической помощью, обозначают словом клиент. Все люди сталкиваются в своей жизни с трудностями, которые могут стать проблемами. В большинстве случаев индивидуумы стараются справиться с этими проблемами самостоятельно и (или) обращаются к помощи других. Однако собственные проверенные на опыте или почерпнутые из советов окружающих способы решения проблем могут оказаться неэффективными. И тогда человек обращается к профессиональному психологу.

***Потребности клиента.***

С точки зрения представителей экзистенциально-гуманистического подхода (Г. Хакни, Ш. Кормьер, 2004) клиент приходит на консультацию тогда, когда испытывает такие потребности, понять или удовлетворить которые без посторонней помощи не может. Потребности являются движущей, энергетической силой бытия и определяют мотивы поведения людей. «Испытывать потребность в чем-либо» означает то, что человеку чего-то не хватает, что в его жизни присутствует пустота. Он переживает напряжение, неудовлетворенность, обделённость, ощущение неполноты существующего порядка вещей.

Клиент приходит на консультацию тогда, когда испытывает такие потребности, понять или удовлетворить которые без посторонней помощи не может. Что означает «испытывать потребность в чем-либо»? Это значит, по-видимому, что человеку чего-то не хватает; что в его жизни наличествует пустота. В этом состоянии отражена неудовлетворённость или ощущение неполноты существующего порядка вещей. Чтобы острота потребности смягчилась, необходимо нечто иное, чем сложившееся состояние и положение вещей. А поскольку всякое отклонение от сложившегося положения является *изменением*, то отсюда неявным образом вытекает, что для удовлетворения потребности необходимо такое решение, которое включает изменение. Переживание «нужды» - это естественная часть жизненного процесса и средство, с помощью которого мы облегчаем и обогащаем его.

Всем человеческим существам присущи определенные базовые потребности. В их число входят потребности в безопасности, питании, выживании, аффилиации, любви и самоуважении. Журард (Jourard, 1963) концептуализировал эти потребности в удобном для психологического консультирования виде.

***1. Потребности в выживании:*** Каждый человек озабочен самосохранением и безопасностью, как физической, так и психологической. Часто угроза психологической безопасности не распознается, но зато можно уловить свою реакцию на эту угрозу, а именно: повышенную тревогу, ошибочное или ограниченное восприятие окружающего мира и возрастающую неадекватность поведения.

***2. Физические потребности:*** Сюда входят потребности в питании, в отсутствии боли, в отдыхе и восстановлении сил. Когда эти потребности остаются неудовлетворенными или принимают искаженную форму (например, головные боли или переедание), то реакции на это могут препятствовать удовлетворению других потребностей (например, человеку, страдающему от мигрени, трудно удовлетворять потребности в любви и сексе).

***3. Потребности в любви и сексе:*** Это потребности быть вовлечённым в близкие отношения с другим человеческим существом на личностном уровне. Человек личностно растёт, когда развивает эти потребности, однако нередко осознаются они лишь при внезапной утрате близких отношений. Когда эти потребности индивидуума остаются неудовлетворенными, то у него возникают сомнения в собственной способности любить и быть любимыми, поддерживать длительные взаимоотношения, давать что-либо другому человеку и получать что-либо от него в ответ.

***4. Потребности в статусе, успехе и самоуважении:*** Эти потребности побуждают совершать достижения, которые будут оценены по достоинству коллегами и вызовут уважение, веру или восхищение. Когда эти потребности остаются неудовлетворенными, человек испытывает недостаток самоуважения и уверенности в себе, либо демонстрирует гиперреакцию в виде чрезмерного и искусственно созданного самоуважения и самоуверенности.

***5. Потребности в свободе.*** Это потребности чувствовать себя автономными и свободными делать выбор по своему усмотрению или вовсе отказываться от выбора. Когда эти потребности остаются неудовлетворенными, то возникает чувство, что нас ограничивают, недооценивают или не считаются с нами.

***6. Потребность в испытании:*** Сюда входят потребность в активной деятельности, потребность ориентироваться в будущем и потребность в новых возможностях. Неудовлетворенная потребность проявляет себя скукой, ощущением бессмысленности или пустоты.

***7. Потребности в когнитивной ясности:*** Эти потребности отражают стремление разрешать те конфликты в ценностях, идеях и взглядах, с которыми каждый сталкивается в окружающем мире.

Потребности - это естественная составляющая жизни каждого из нас. Если человек испытывает потребность в чем-либо, то это не означает, что он «неадекватный» или «ущербный». Здоровый, полноценно функционирующий индивидуум признает и стремится удовлетворить свои потребности. Переживание «нужды», потребности в чем-то или ком-то - это не только естественная часть жизненного процесса, но и возможность обогатить его. Однако люди не всегда умеют осознавать свои потребности, не всегда могут мобилизовать себя и осуществить необходимые действия, поступки, для удовлетворения потребностей. Вследствие этого он обращается за помощью к психологу-консультанту.

Таким образом, ***клиент (пациент) – это человека, который постоянно испытывает потребности, не всегда осознает эти потребности (зачастую и не признает их) или не умеет их адекватно удовлетворить. Он ищет помощи профессионала, когда эти нераспознанные и неудовлетворенные потребности превращаются в серьезную жизненную проблему.***

**2. Процесс изменения у клиента и мотивация.**

Переживание потребности ощущается как нехватка и дискомфорт. Чтобы острота переживания «нужды» смягчилась необходимо нечто иное, чем существующее положение вещей, требуется ***изменение.*** Следовательно, для удовлетворения потребности необходимо такое решение, которое предполагает изменение.

Факт обращения за психологической помощью уже делает конкретного человека клиентом консультанта, однако это не всегда означает, что он готов измениться.

Для того чтобы был запущен психотерапевтический процесс, необходима внутренняя готовность клиента к желаемым изменениям. Дотерапевтические изменения, то есть изменения в пациенте до факта обращения за помощью, являются важным условием психотерапевтического процесса. Prochaska (1992), в терапевтической концепции, общей для всех школ психотерапии, рассматривают психотерапевтический процесс как часть более общего процесса изменений у пациента. Они выделяют 5 основных фаз изменения у пациента.

***1. Фаза предразмышления (или фаза без осознания проблемы).***

В этой фазе у пациентов нет намерения менять свое поведение, способы эмоционального реагирования и стиль мышления. Им недостает осознанного понимания проблемы, хотя она заметна для окружающих. Часто именно последние, вынуждают пациентов обратиться за помощью к психологу-консультанту. Это могут быть члены семьи, друзья или другие *специалисты из социальной сферы* (врачи, педагоги, социальные работники и др.) Однако особых успехов при этом ожидать не приходиться. Процесс психотерапии начаться в этой фазе не может, даже если пациент «оказался» на приеме у психолога-консультанта. На этой фазе возможно лишь установление доверительного контакта и информирование о возможностях консультирования.

***2. Фаза размышления (или фаза осознания проблемы).***

В этой фазе пациенты замечают, что у них есть проблемы, но еще не могут принять конкретное решение, как же им теперь быть. Они еще не готовы к тому, чтобы что-либо менять, и взвешивают все «за» и «против» в отношении терапии.

Если они в этой фазе оказываются на приеме психолога-консультанта по совету окружающих или по собственной инициативе «выслушать мнение специалиста» по часто связывают наличие проблем с внешним окружением и ожидают изменений, прежде всего от окружающих – от членов семьи, коллег по работе или от терапевта. Такие пациенты высказывают множество жалоб на свое состояние, на трудную жизненную ситуацию, на поведение окружающих. Они могут согласиться на работу с психологом-консультантом, предполагая «чудесное избавление» от симптомов. В этой фазе возможно лишь поддержание контакта и рекомендации по поводу наблюдения за своим поведением, эмоциональными реакциями и мыслительными процессами. Процесс психотерапии еще не может происходить.

***3. Фаза подготовки (или фаза решения).*** В этой фазе пациенты решают в ближайшем будущем начать лечиться. С этой фазы начинается психотерапевтический процесс. Если пациент оказывается на приеме в этой фазе, то психологу-консультанту важно подчеркнуть важность активного участия пациента в процессе психотерапии и разделить с ним ответственность за результат.

***4. Фаза действия.*** Пациенты активно тратят время, деньги, прилагают все усилия, чтобы добиться изменений. Это фаза совпадает собственно с процессом психологического консультирования.

***5. Фаза сохранения достигнутых результатов.*** Это время после завершения терапии. Пациенты делают все, чтобы сохранить достигнутое.

Прохождение через эти фазы отличается у разных пациентов. Наиболее благоприятный вариант - это линейное движение клиента от одной стадии к другой. Встречается застывание в какой-то фазе в течение длительного времени. Может быть, также, возвращение из более поздней стадии в более раннюю, своего рода регресс. Наконец бывает, что у пациентов в течение терапии, по меньшей мере, дважды (но возможно и чаще) двух раз меняется направленность изменений….

Клиенты могут оказаться на приеме у психолога-консультанта на любой из вышеперечисленных фаз. Поэтому часто их мотивация может отличаться от основной - измениться в сторону более эффективного удовлетворения потребностей. Психологу-консультанту уже при первых встречах необходимо оценить мотивацию обратившегося человека, поскольку от этого зависит активность клиент в психотерапевтическом процессе. Г. Аргеландер (1970) описал несколько мотивов обращения к консультанту.

1. ***Направленные пациенты*** – обращаются под давлением родителей, партнеров и т.д., т.е. под давлением внешних обстоятельств. Первичное интервью, как правило, затруднено; жалобы – по большей части социального типа. Пациентов можно сравнить с “жертвами”. Лечение чаще всего безуспешно. Позитивный результат возможен при условии, что такой пациент рассматривается в контексте болезненной динамики множества окружающих людей.
2. ***Жадные к терапии пациенты*** – чаще всего уже имели попытки прохождения терапии. Такие пациенты забрасывают психолога-консультанта каверзными вопросами и предъявляют разнообразные требования. Они быстро разочаровываются, а по сути, обнаруживают значительное различие между требованиями к терапии и собственным желанием работать. В беседе они могут терять контроль, демонстрировать ненадежность. История болезни, которую они описывают, является драматической, «разноцветной», со многими фантазиями. Часто они нетактичны, агрессивны и склонны к негативным оценкам. Важная их характеристика – быстрое согласие на терапию, при одновременной нестабильности, низкой толерантности к фрустрации и злости.
3. ***Немотивированные пациенты*** – противоположны по отношению к предыдущим. Их симптоматика чаще обнаруживается в области функциональных нарушений. Это заторможенные, пассивные, стереотипные в поведении, без достаточного осознания своих проблем пациенты. Они не понимают психической природы заболевания; для них трудно найти цель терапии.
4. ***Образованные (с психотерапевтическим образованием) пациенты*** – как правило, хорошо информированные и намеривающие работать с собой самостоятельно. Характерные особенности: преобладание головы над сердцем, заторможенные эмоции, рационализация. Таких пациентов охотно берут в терапию, но работа с ними требует особой твердости.
5. **Информация о клиенте, которую получает консультант при первых встречах. Значение невербальных компонентов коммуникации для эффективного контакта**

На первой встрече консультант получает многообразную информацию о клиенте на основе того, что он рассказывает о себе и как проявляет себя на консультации.

***1. Рассказ клиента о себе и своей проблеме.*** Для того чтобы грамотно структурировать психологическую помощь, психотерапевту в ходе беседы важно выяснить ***четыре основных момента:***

1. *Состояние клиента, симптомы или жалобы, которые привели его к психологу-консультанту.* Что происходит с клиентом? Что его беспокоит и заботит? Что он чувствует, ощущает, думает и как проявляет себя? То есть его эмоции, физические ощущения, мысли, реакции и поведение. Как он к этим проявлениям относится?
2. *Особенности жизненной ситуации клиента, его реагирование на существующие обстоятельства.* В каких обстоятельствах в настоящее время находиться клиент? Кто его окружает, с какими людьми он контактирует? Какие у него отношения с людьми (с близкими, родными, друзьями, знакомыми, соседями, сотрудниками по работе, соседями)? Какой деятельностью занимается (работает или занимается домашним хозяйством)? Как относится к тому, чем занимается? Нравиться ли работа? Устраивает ли доход от работы? Какие у него отношения с сотрудниками по работе, с руководителями? В какой обстановке живет, с кем? Есть ли семья? Какие у него отношения с членами семьи, родственниками, близкими? Кто его ещё его окружает, с какими людьми он контактирует? Как общается со знакомыми, друзьями, соседями?
3. *Особенности личности клиента и его жизненная история в соответствующем социо-культуральном контексте.* Что представляет из себя клиент как человек? Какой он по характеру? Какие у него привычки? Как проводит свободное время, как отдыхает? Чем увлекается, чем интересуется? Какими способностями и личностными ресурсами обладает? Каковы его жизненные принципы и убеждения? Какое у него мировоззрение и ценности в жизни? Какой социальный статус клиента? К какой социальной (и культуральной) группе он себя относит (средний класс, представитель власти, социальные меньшинства и т.д.)? Насколько устраивает его социальное положение? Каковы его национальные особенности и верования? Этапы его жизненного пути.
4. *Ожидания клиента.* Что ждет клиент от встречи с психологом-консультантом? На что надеется? В чем нуждается?

***2. Наблюдение за поведением клиента во время консультации****.* Сведения, который получает консультант в ходе беседы из рассказа клиента о себе и своей ситуации, дополняются информацией, которую психолог-консультант извлекает путем наблюдения за поведением и невербальными проявлениями клиента в процессе разговора. Как реагирует здесь-и-сейчас клиент, описывая свои проблемы себя и свою жизнь? Как он проявляет себя в ситуации консультирования?

**Невербальное поведение** - это способ прочитать то, как чувствует себя клиент в данный момент. Невербальные сообщения часто отличаются от вербальных, а по совпадениям и расхождениям между ними можно догадаться о том, что происходит в тот или иной момент консультации. В невербальной коммуникации важные намёки могут быть обнаружены быстрее, чем в словах, так как люди часто реагируют раньше, чем оказываются готовы или способны выразить словами.

***Экспрессивные уровни речи*** – это особые вокальные (голосовые) явления (Smith, 1966). В их число входят шесть вокальных признаков, выделяемых в любой речевой коммуникации.

***1. Интенсивность, или повышение и понижение громкости голоса.***Повышение или понижение громкости может затрагивать единственный слог, целое предложение или большую часть сообщения. Повышение громкости обычно свидетельствует о тревоге или раздражении; понижение громкости может являться признаком недовольства или разочарования.

***2. Общий уровень тона, или повышенный либо пониженный тон.*** Повышенный тон обычно встречается в контексте раздражения или тревоги; пониженный тон может обозначать различные виды выделения (в том числе, недоверие).

***3. Расширенный регистр и сжатый регистр.*** Эти признаки означают, соответственно, расширение и сжатие обычного интервала между тонами произносимых фонем.

***4. Зажатость и открытость.*** Эти качества психологически связаны со степенью мускульного напряжения, в котором находится голосовой аппарат. Чем больше напряжение, тем явственнее эффект зажатости («скрипучий» голос). Открытость, или свобода, проявляется в гулком, раскатистом голосе, производящем впечатление авторитетности.

***5. Растягивание и сокращение.*** Эти признаки относятся к индивидуальному темпу произнесения слогов.

***6. Ускоренный и замедленный темп речи.*** В отличие от растягивания и сокращения, эти признаки применяются для оценки более объемных фрагментов речи. Во многих контекстах ускоренный темп речи сигнализирует о раздражении или тревоге, а замедленный - о нерешительности.

Когда эти признаки встречаются в необычно большом количестве или в необычном контексте, опытный слушатель, образно выражаясь, воспринимает их «третьим ухом».

К другим вокальным феноменам относятся смех, плач и прерывистость голоса. Смех и плач встречаются часто, и опознать их не представляет труда. Прерывистость характеризуется особыми мускульными явлениями в голосовом аппарате. Голосовые связки попеременно то жестко напрягаются, то расслабляются, и в результате голос «дрожит». Это указывает на активную или глубокую эмоциональную вовлеченность говорящего. Для консультанта важно обращать внимание также на прерывания слова твердым приступом и паузой, которые означают, что под влиянием внезапно осознанной контрастной мысли или инсайта, говорящий отказывается от всего или от части сказанного раннее (или хочет как-то изменить свое высказывание).

Значительная доля коммуникации происходит беззвучно. Мы передаем определенную информацию окружающим людям с помощью жестов, особенностей одежды и походки, прикосновений при рукопожатии, взглядов, а также с помощью состояния и фактуры кожи, телосложения и множества других телесных характеристик.

***Мимика.*** В процессе психологического консультирования, как и в любом межличностном взаимодействии, для обнаружения сути эмоциональных реакций в первую очередь мы обращаем внимание на лицо собеседника. Выраженное посредством мимики эмоциональное содержание рассказа клиента позволяет консультанту эмпатически уловить суть проблемы, более глубоко и точно их понять. В ходе беседы выражение лица клиента может неоднократно меняться. Консультант должен уметь отслеживать отражающиеся в мимике изменения эмоционального состояния, чтобы направлять беседу в уместное русло.

***Кинесика.*** В понимании природы эмоциональных реакций наряду с лицевой экспрессией важную роль играют также тело, конечности и кисти рук. Кинесика - это способ коммуникации посредством движений тела и жестов. Она представляет собой культурно обусловленные системы поведения, которые усваиваются путем имитации ролевых моделей в детстве, преимущественно бессознательно (Knapp, 1963). Большинство людей не осознают, что активно пользуются сложной системой жестов и движений.

Невербальные физические способы коммуникации включают жесты и позы. Жесты используются в целях иллюстрации, подчёркивания, указания, объяснения или прерывания, и потому они тесно связаны с вербальной коммуникации. Жесты обусловлены строением человеческого тела, однако развиваются и конкретизируются они в межличностных и социальных отношениях. С одной стороны, жесты выражающие удивление, отчаяние, гнев, страх, удовлетворение и презрение похожи во всех странах мира и во всех культурах. С другой стороны, понимание их смысла зависит от особенностей системы общения между представителями данной конкретной культуры.

Жесты часто сознательно контролируются и используются для передачи информации, вместо слов или в дополнение к ним. Позы отличаются от жестов тем, что они обозначаются всеми частями тела человека одновременно. Поскольку позы, как правило, принимаются бессознательно, то их смысл может вступать в противоречие с содержанием слов и отдельных жестов и сигнализировать о переживаемой на самом деле внутренней эмоции. Человеку, испытывающему тревогу, свойственны быстрые, беспокойные движения рук и ног и дрожь в кистях рук. Подавленный человек движется очень медленно, словно каждое движение дается ему с огромным трудом. Замкнутый человек обычно не отводит рук далеко от своего тела и не поднимает голову.

Умение верно определить то или иное невербальное выражение чрезвычайно важно в консультативной ситуации, так как консультирование - это процесс коммуникации, включающий как вербальные, так и невербальные переменные.

***Модель Кагана*** позволяет систематизировать многочисленные формы невербального поведения (Kaganet.al., 1967). Она включает в себя три основных элемента: источник невербального поведения, осознавание коммуникации и продолжительность невербального поведения.

Первый элемент схемы - источник невербального поведения в ходе интервью. Невербальное поведение клиента может быть связано либо с вербальным содержанием, либо с аффективным опытом во время интервью. Хотя эти два компонента проявляются одновременно, невербальное поведение, как правило, связано только с одним из них. Связь с обоими элементами наблюдалась довольно редко. Содержание интервью относится к теме разговора в данный момент; аффект относится к чувствам, которые клиент испытывает по отношению к самому себе, к ситуации или к теме разговора.

Второй элемент схемы - уровень осознания клиентом своих невербальных действий: осознавание, потенциальное осознавание или отсутствие осознавания. Осознавание означает, что клиент не только знает об этом поведении, но и намеренно использует его. «Потенциальное осознавание» означает, что клиент мог бы осознать свои действия, если бы обратил на них внимание, но увлеченность беседой не позволяет ему непосредственно осознавать эти действия. «Отсутствие осознания» означает, что клиент совершенно не осознает свое поведение и не сможет осознать, даже если его внимание будет привлечено к нему.

Третий элемент схемы - продолжительность поведения. В ходе исследования обнаружилось, что продолжительность невербального поведения варьируется от одного движения, длящегося долю секунды, до нескольких минут, а иногда и распространяется на весь сеанс.

Взаимодействие между источником и уровнем осознавания описывается в шести категориях невербального поведения: выделение, фасилитация, изображение, неосознанное открытие, осознанное открытие и демонстрация аффекта. Взаимодействие между всеми тремя элементами схемы в рамках указанных шести категорий проиллюстрировано в таблице 2.2. Каждая категория получила название в соответствии с ее основной функцией.

***Выделение****.* В случае выделения обычно используются краткосрочные и энергичные жесты, аккомпанирующие конкретное вербальное сообщение. Эти жесты обычно связаны с содержанием как по продолжительности, так и по энергичности. Клиент обычно не осознает употребление этих жестов, так как они краткосрочны и связаны с конкретными элементами вербального содержания.

***Фасилитация*** (облегчение). Жесты часто используются в целях повышения ясности. Обычно это движения всей руки или только кисти. Клиент прибегает к ним, когда чувствует, что не находит слов или что его вербальное выражение неадекватно. Типичные жесты - движения всей руки или только кисти, направленные вверх и от себя (как будто клиент пытается таким образом «выпустить слова наружу» и ускорить коммуникацию). Как правило, клиент не осознает употребление фасилитирующих жестов, если не привлечь к этому его внимание.

***Изображение***. Иногда клиент желает продемонстрировать, что именно он имеет в виду, и может сделать это только с помощью жеста. Такой жест представляет собой пример или изображение темы высказывания. Изобразительные жесты, как правило, осознанны и используются намеренно, в дополнение к вербальной коммуникации.

***Демонстрация аффекта***. Клиент может намеренно прибегать к невербальному поведению, чтобы продемонстрировать свои чувства. Такое поведение интенционально и полностью осознанно клиентом. Пример - использование мимики и особого выражения лица с целью выразить эмоциональную реакцию на обсуждаемую тему.

**Таблица 2.2**

**Невербальное поведение клиентов в ходе интервью**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Источник поведения | Степень осознания поведения | | |
| Отсутствие осознавания | Потенциальное осознавание | Осознавание |
| Содержание | **Выделение**: Очень непродолжительные жесты, сопровождающие определенные элементы вербального содержания | **Фасилитация**:  Непродолжительные жесты, сопровождающие вербальное содержание | **Изображение**: Продолжительность жестов напрямую связано с содержанием, они используются при приведении примера на тему |
| Аффект | **Неосознанное (бессознательное) открытие**: Бессознательно мотивированные телесные движения, связанные с чувствами | **Осознанное (сознательное) открытие**: Бессознательно мотивированные жесты, обнаруживающие некоторую степень напряженности; клиент осознает свои движения, но не производит их намеренно и не подавляет их. | **Демонстрация аффекта (сознательная)**: Намеренная демонстрация клиентом своих чувств |

***Осознанное открытие***. Клиент может сознательно производить жесты, которые он считает просто привычными; их основное намерение редко осознаётся. В таких случаях клиент осознает свои действия, но не осознает мотивацию. Такие формы поведения часто выполняют успокаивающую функцию (например, клиент крутит в руках кольцо, постукивает карандашом по столу или производит другие привычные нервные жесты).

***Неосознанное открытие***. Жесты, которые отражают поведение, мотивированное напряженностью, и которых клиент совершенно не осознает, являются чаще всего критическими формами невербального поведения. В ходе беседы клиент в большей степени озабочен вербализацией содержания, чем невербальным поведением. Во многих случаях невербальное поведение обусловлено напряженностью во время интервью. Наблюдая за бессознательно мотивированными жестами, можно обнаружить широкий диапазон потенциальных источников того или иного невербального поведения. В число таких возможных источников входят чувства, которые клиент испытывает по отношению к самому себе, к консультанту, к ситуации или к теме беседы. Эти жесты могут появляться постоянно или повторяться в течение достаточного длительного промежутка времени.

В своём дополнительном исследовании Каган и коллеги обратили внимание на уровень интенсивности чувств клиента, а также на то, в какой степени невербальное поведение соответствовало выраженным клиентом чувствам. Исследователи полагали, что для консультанта может быть полезным общее осознание высокого, среднего или низкого уровня аффективной интенсивности невербального поведения.

1. ***Неконгруэнтность.***

В искреннем и свободном общении вербальные и невербальные формы выражения соответствуют друг другу, но иногда невербальная коммуникация отрицает или искажает то, что было выражено вербально. В конгруэнтной коммуникации все сообщения, вербальные и невербальные, соответствуют определенному передаваемому значению. Неконгруэнтность возникает тогда, когда между ними наблюдается расхождение. Например, во время сеанса терапии, когда Сергея спросили, каковы его чувства по отношению к жене, он ответил: «Я люблю ее. Я очень люблю ее». Темп его речи был быстрым, слова - необычно для него громкими, губы сжались, тело тоже - почти до вибрации, руки сжимали друг друга. Его невербальное сообщение не было из самых любящих и мягких.

Можно выделить два основных типа неконгруэнтности. Либо высказывание сходно с переживаемым аффектом, но отличается от него по степени интенсивности, искажая последнее в сторону занижения или завышения силы эмоции; либо же вербальное высказывание выражает эмоцию, совершенно отличную от переживаемого аффекта. Второй тип расхождений свидетельствует об отрицании ситуации.

***Конгруэнтность*.** Согласованность информации, одновременно передаваемой человеком вербальным и невербальным способом, а также непротиворечивость его речи, представлений, убеждений между собой; в более широком смысле – целостность, согласованность личности вообще. Применительно Я-концепции выражает меру соответствия Я-реального Я-идеальному, конструируемому в процессе самооценки. Иногда в близком к конгруэнтности значении используется понятие аутентичности.

Конгруэнтность или ее отсутствие в собственном поведении не всегда осознается индивидом, но практически всегда ощущается в поведении другого (сознательно или нет). Термин конгруэнтности введен Карлом Роджерсом.

***Аутентичность.*** По К.Роджерсу – это способность человекав общении отказываться от различных социальных ролей (психотерапевта, психолога, руководителя и т.д.), позволяя проявляться подлинным, свойственным только данной личности мыслям, эмоциям и поведению (подлинность, искренность и естественность поведения, готовность не только к функционально-ролевому, но и личностному взаимодействию).

1. **Социальная чувствительность и её значение для консультанта**

Для успешной работы психолога-консультанта крайне важно наличие **социальной чувствительности** (социальной перцепции). Социальная чувствительность - особая, имеющая эмоциональную природу чувствительность к психическим проявлениям других людей, их стремлениям, ценностям и целям. Она заключается в умении специалиста заметить настроение и особенности поведения другого человека, понять их и принять. Психолог должен уметь построить свое взаимодействие с собеседником с учетом, как его, так и своего собственного настроения, особенностей поведения, мировосприятия. Для того чтобы развить в себе социальную чувствительность, необходимо проявлять внимание и воображение.

Социальная чувствительность включает в себя:

а) чувствительность в наблюдении - способность видеть и запоминать поступки и высказывания людей;

б) теоретическую чувствительность - умение использовать теоретические знания для того, чтобы делать заключения о клиентах;

в) номотетическую чувствительность - способность применять по отношению к конкретному человеку знания об особенностях поведения представителей той группы, к которой он принадлежит;

г) идиографическую чувствительность - способность узнавать конкретного человека в ходе продолжительного взаимодействия с ним и повышать качество дальнейших действий.

**4. Способы невербальной синхронизации с клиентом.**

Egan (1986) обозначил акронимом SOLER пять подлинных условий физического пребывания вместе:

1. Быть с клиентом с глазу на глаз (squarely). Физическая обстановка должна позволять консультанту и клиенту полностью видеть друг друга; она должна "говорить" клиенту: "Я доступен Вам; я сделал выбор быть с Вами".
2. Быть в открытой позе (open posture). Скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная, безучастная и отступательная поза. И наоборот, открытая поза означает, что консультант готов принять все, что раскроет клиент. Конечно, скрещенные руки консультанта не обязательно означают то, что он "вышел" из контакта. Здесь главное, чтобы консультант постоянно спрашивал себя: "Насколько моя поза отражает открытость и доступность клиенту?"
3. Время от времени наклоняться (to lean) к клиенту. Когда консультант наклоняется в сторону клиента, он словно говорит: "Я с Вами, и мне интересно все, что Вы сейчас расскажете". Такой позой консультант выражает свою вовлеченность и участие в контакте. С другой стороны, не перестарайтесь, т.е. не приближайтесь к клиенту чрезмерно и слишком быстро, потому что это может возбудить тревогу, показаться требованием скорого и тесного контакта.
4. Поддерживать контакт глаз (eye contact) с клиентом, чтобы подчеркнуть внимание и заинтересованность, но контакт не должен быть непрерывным. В таком случае он становится похожим на надоедливое "вытаращивание" глаз на клиента. С другой стороны, если взгляд консультанта слишком часто "блуждает" в пространстве, не останавливаясь на клиенте, то создается впечатление уклонения от контакта.
5. Быть расслабленным (relaxed). Так как большинство клиентов волнуется в ситуации консультирования, важно, чтобы консультант не был напряжен и не увеличивал беспокойство клиента. Консультант должен естественно пользоваться своим телом (невербальное поведение), стараясь показать клиенту свою эмпатическую вовлеченность в консультативный контакт.

*Источник: Кочюнас Р. Основы психологического консультирования*

**Раппорт**

**Определение:** *Раппорт – это процесс создания и поддержания комфортного состояния для обоих (или большего количества) собеседников.*

или

*Раппорт – это динамическое состояние при коммуникации двух или более людей, при котором увеличивается согласованность их взаимодействия, повышается взаимопонимание и появляется чувство глубокого доверия друг к другу.*

Установление раппорта можно производить посредством подстройки под:

|  |  |
| --- | --- |
| * позу * жесты * мимику * дыхание * голос (тональность, темп, громкость, тембр) | невербальные способы подстройки |
| * слова (репрезентативная система) | вербальные способы постройки |

**Невербальные техники установления раппорта:**

***Подстройка под позу (отзеркаливание).*** Собственно говоря, а для чего нужна эта подстройка? Подстройка дает тебе представление о том, что происходит у человека внутри, о его настроении и мыслях. Абсурд? Ни в коем случае. Все очень просто, и основано на одной из пресуппозиций НЛП – «Сознание и тело – одна система». Если ты мне не веришь – проведи два опыта. Сядь на стул, согни тело к бедрам, охвати свои бедра руками и посмотри в пол. А теперь подумай о чем-то радостном и веселом. Каков результат? А теперь встань, потянись вверх, подними руки, улыбнись, посмотри вверх, встань на носки – и подумай о печальном. Не выходит? Теперь подумай над тем, что, подстроившись под позу другого человека, можно получить его настроение. Сложно? Ничуть. Подстройка под позу – самая легкая из разновидностей подстройки. Подстройка под позу может быть как прямая (правая часть тела – к правой части тела), так и зеркальная (правая часть – левая часть). Суть подстройки состоит в том, что ты принимаешь положение тела (позы) наиболее близкое к положению тела другого человека. Чем более точно ты это сделаешь, тем более явная будет подстройка. Самое интересное в этом виде подстройки – это то, что подстраиваться можно с малого, то есть, например, принять такой же наклон корпуса и наклон (поворот) головы, и постепенно приводить вашу подстройку под идеал.

*Важно всегда помнить о том, что ваше желание подстроиться или отзеркалить другого человека должно проявляться минимально, иначе он заподозрит странности в вашем поведении, а это, в свою очередь, не даст вам установить раппорт (!)*

***Подстройка под жесты.*** Этот вид подстройки более тонкий, сам по себе применяется довольно редко. Суть его состоит в том, чтобы присоединиться (еще один термин, обозначающий подстройку) к жестам другого человека, повторяя их. Не надо акцентироваться на точном копировании, достаточного общего направления жестов. Наиболее грамотным будет применять эту методику в сочетании с подстройкой под позу и дыхание.

***Подстройка под мимику.*** Подстраиваясь под мимику, вы получаете наиболее полное представление об эмоциях, переживаемых сейчас человеком. нередко практики НЛП прибегают к копированию выражения лица того, с кем общаются. Это очень удобно ввиду того, что ваш собеседник не видит своего лица в данный момент, а значит, что и определить то, что вы копируете его, он не сможет. В это же время его подсознание, отмечающее, что вы испытываете те же эмоции, что и он (ведь у вас то же выражение лица!), позволит вам сонастроиться с ним.

***Подстройка под дыхание****.* Подстройка под дыхание включает в себя подстройку под *частоту* дыхания, *глубину* дыхания и *интенсивность.* Для подстройки достаточно дышать похоже на дыхание другого человека, постепенно калибруя подстройку и улучшая качество присоединения. Важной особенностью этой методики является то, что возможно применять не только прямую подстройку под дыхание, но и перекрестную подстройку, то есть вход-выдох человека отражать не своим дыханием, а движениями произвольных частей тела – например, покачиванием ладонью. Обычные сложности, которые возникают при подстройке под дыхание – это невозможность понять, как именно дышит человек. Так вот, дыхание человека можно услышать, можно увидеть зимой пар от дыхания, или летом – движения ноздрей. Можно увидеть, как двигается грудь у женщины или живот у мужчины. Можно приобнять или положить руку на плечо, и войти таким образом в ритм. Вторая проблема – это слишком частое или, наоборот, слишком медленное дыхание человека, к которому требуется присоединиться. Это обходится дыханием через такт (он два вдоха-выдоха, вы – один, но в два раза глубже). Иногда имеет смысл подстраиваться под дыхание перекрестным методом – так называемое перекрестное присоединение к дыханию. Суть его в том, что в такт дыханию двигать любой другой частью тела – например, рукой. Это полезно тогда, когда дыхание другого человека физиологически для тебя неприемлемо (например, если твой оппонент – астматик).

***Подстройка под голос****.* Подстройка под голос включает подстройку под тембр голоса, скорость речи, глухоту и звонкость произношения отдельных звуков, и другие характерные особенности речи человека. Если человек говорит медленно и задумчиво, или наоборот, быстро и уверенно, то вам следует стараться делать то же.

**Проблемы**.

Основная проблема при возникновении подстройки – это повышенное уделение внимания тому, что и как человек делает, вместо того, чтобы его слушать. Это сложно – подстраиваться и воспринимать его рассказ, но на первых порах придется все делать постепенно, пока у тебя не выработается навык неосознанной подстройки. Далее ты будешь делать это сам, не отдавая себе отчета о подстройке.

*Источники:*

*1. Установление раппорта. URL.:* [*http://manyabout.narod.ru/p\_n\_rapport.html*](http://manyabout.narod.ru/p_n_rapport.html)*. – (Дата обращения: 21.09.15 г.)*

*2. Невербальные средства общения. URL.:* [*https://4brain.ru/nlp/neverbalnye-sredstva.php#3*](https://4brain.ru/nlp/neverbalnye-sredstva.php#3)*. – (Дата обращения: 25.09.16 г.)*

*3. Навык установления раппорта и активного слушания в коучинге. URL.:* [*http://www.virtuscoach.com/files/3114/2109/8456/Tema\_2.\_Rapport\_i\_aktivnoe\_slushanie.pdf*](http://www.virtuscoach.com/files/3114/2109/8456/Tema_2._Rapport_i_aktivnoe_slushanie.pdf)*. – (Дата обращения: 25.09.16 г.)*

**Синхрония взаимодействия.**

Синхрония взаимодействия - это согласованность движений людей в процессе коммуникации. Синхрония может проявляться как сходство движений, например, когда оба человека одновременно, как бы зеркально, меняют позу или когда люди говорят с одинаковой скоростью. Будучи интенсивно вовлеченным в разговор, вы внезапно можете заметить, что телесная поза человека, с которым вы общаетесь, является зеркальным отражением вашей собственной позы. Осознание данного феномена зеркальности может также произойти, когда изменение позы одним из участников приводит к перемене позы собеседника, своего рода бессознательному следованию. Подобная "телесная настройка", как правило, свидетельствует о глубоком контакте между двумя людьми.

*Источник: Балашова С.В. Основы психологического консультирования*