Г. Ф. Голубева, Р. К. Карнеев, Е. М. Фещенко

Технологии формирования базовых навыков профессиональной компетентности психологов-консультантов

Киров
2021

Г. Ф. Голубева, Р. К. Карнеев, Е. М. Фещенко

Технологии формирования базовых навыков профессиональной компетентности психологов-консультантов

Учебно-методическое пособие
для студентов психологических
и психолого-педагогических направлений подготовки,
обучающихся по программам бакалавриата,
магистратуры, дополнительного профессионального
образования, практикующих психологов и педагогов

Киров
2021

© АНО ДПО «Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании», 2021
© ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского», 2021
© Голубева Г. Ф., Карнеев Р. К., Фещенко Е. М., 2021

УДК 378.147:159.9
ББК 74.48:88.9
Г62

Рекомендовано к изданию кафедрой общей и профессиональной психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского»
(протокол № 7 от 04 марта 2021 года)

Голубева Галина Федоровна, *кандидат психологических наук,*
доцент кафедры общей и профессиональной психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского»;
Карнеев Рафаэль Камильевич, *кандидат психологических наук,*
профессор кафедры общей и профессиональной психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского»;
Фещенко Елена Михайловна*, кандидат психологических наук,*
доцент кафедры общей и профессиональной психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского»

Рецензенты:
Спасенников Валерий Валентинович, *доктор психологических наук,*
заведующий кафедрой инженерной педагогики и психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный технический университет»;
Борисова Ирина Вадимовна, *кандидат психологических наук,*
доцент кафедры общей и профессиональной психологии
ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского»

Г62 Голубева, Г. Ф. Технологии формирования базовых навыков профессиональной компетентности психологов-консультантов [Электронный ресурс]: учебно-методическое пособие для студентов психологических и психолого-педагогических направлений подготовки, обучающихся по программам бакалавриата, магистратуры, дополнительного профессионального образования, практикующих психологов и педагогов / Г. Ф. Голубева, Р. К. Карнеев, Е. М. Фещенко. – Электрон. текст. дан. (1,9 Мб). – Киров: Изд-во МЦИТО, 2021. – 1 электрон. опт. диск (CD-R). – Систем. требования: PC, Intel 1 ГГц, 512 Мб RAM, 1,9 Мб свобод. диск. пространства; CD-привод; ОС Windows XP и выше, ПО для чтения pdf-файлов. – Загл. с экрана.

ISBN 978-5-907419-20-9

Учебное электронное издание

Настоящее учебно-методическое пособие представляет собой изложение актуальных проблем, связанных с подготовкой практических психологов. Данное пособие предназначено для студентов психологических и психолого-педагогических направлений подготовки уровней высшего образования: бакалавриата и магистратуры. Материалы, изложенные в пособии, носят междисциплинарный характер и связаны с формированием профессиональных компетенций, осваиваемых в разделах таких учебных дисциплин, как «Теория и практика личностного консультирования», «Психолого-педагогическое консультирование в системе образования», «Базовые навыки психологического консультирования», «Практикум по психологическому консультированию и психокоррекции».

Изучение данных дисциплин закладывает основы для формирования профессионально важных качеств и компетенций психологов-консультантов.

Материалы, содержащиеся в учебно-методическом пособии, могут быть полезны практикующим психологам и другим представителям помогающих профессий.

ISBN 978-5-907419-20-9

УДК 378.147:159.9
ББК 74.48:88.9

© АНО ДПО «Межрегиональный центр инновационных технологий в образовании», 2021
© ФГБОУ ВО «Брянский государственный университет имени академика И. Г. Петровского», 2021
© Голубева Г. Ф., Карнеев Р. К., Фещенко Е. М., 2021

Оглавление

Предисловие **5**
Введение **7**
Раздел 1. Диагностические методики для изучения ПВК психолога-консультанта
1.1. Анкета «Профессионально важные качества психолога-консультанта» 12
1.2. Опросник для диагностики способности к эмпатии 14
1.3. Методика диагностики уровня эмпатических способностей 16
1.4. Методика «Потребность в общении» 21
1.5. Методика «Направленность личности в общении» 24
1.6. Методика «Изучение способности к самоуправлению в общении» 33
1.7. Методика «Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях» 36
1.8. Методика «Диагностика коммуникативной толерантности» 38
1.9. Методика «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении» 42
1.10. Методика «Диагностика принятия других (шкала Фейя)» 44
1.11. Методика «Диагностика доброжелательности (шкала Кэмпбелла)» 46
1.12. Экспресс-диагностика доверия (шкала Розенберга) 48
1.13. Методика «Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях» 50
1.14. Методика оценки эмоционального интеллекта (опросник EQ) 54
Раздел 2. Техники и виды слушания **57**
Раздел 3. Техники и средства воздействия **66**
Раздел 4. Технологии развития профессионально важных качеств психолога-консультанта
4.1. Развитие навыков коммуникативной компетентности 74
4.2. Развитие навыков эффективного слушания 79
4.3. Развитие эмпатических способностей 85
4.4. Отработка навыков интервьюирования клиента и психологического воздействия 91
4.5. Развитие навыков профессионального самосовершенствования 95
Библиографический список 99
Приложения 101

Предисловие

В соответствии с требованиями федеральных государственных образовательных и профессиональных стандартов выпускники вуза по направлениям подготовки: 37.03.01 – Психология (бакалавриат); 44.04.02 – Психолого-педагогическое образование (магистратура), направленность (профиль) Психологическое консультирование в образовании; Практическая психология в образовании и социальной сфере; 37.04.01 – Психология (магистратура), направленность (профиль) Психология личности должны обладать профессиональными компетенциями, позволяющими им осуществлять виды деятельности, связанные с оказанием помощи и психологическим сопровождением различных категорий граждан.

Одной из важных составляющих профессиональной деятельности практического психолога является психологическое консультирование, предполагающее владение выпускниками психологических направлений подготовки навыками использования современных приемов и методов консультативной психологии в соответствии с задачами консультирования и особенностями клиентов.

Учебно-методическое пособие посвящено описанию современного методического инструментария, которое может быть использовано при подготовке студентов к практической деятельности, связанной с оказанием консультативной помощи и формированием ПВК психолога-консультанта в рамках изучения таких практико-ориентированных курсов, как: «Теория и практика личностного консультирования», «Психолого-педагогическое консультирование в системе образования», «Базовые навыки психологического консультирования», «Практикум по психологическому консультированию и психокоррекции» и др. Тематические планы учебных дисциплин представлены в приложении.

В пособии содержатся валидные и надежные психодиагностические методики, позволяющие изучить сформированность профессионально важных качеств психологов-консультантов. Рассмотрены базовые психотерапевтические приемы и техники слушания и психологического воздействия. Предложены

упражнения, направленные на отработку навыков активного слушания и трансформации личности клиента.

Учебно-методическое пособие включает в себя раздел, в котором содержатся техники, направленные на формирование профессионально важных качеств практических психологов в области консультирования.

Учебно-методическое пособие «Технологии формирования базовых навыков профессиональной компетентности психологов-консультантов», предназначено для студентов психологических и психолого-педагогических направлений подготовки. Материалы, содержащиеся в учебно-методическом пособии, могут быть полезны практикующим психологам и другим представителям помогающих профессий.

Введение

В последние десятилетия в России наметилась тенденция к становлению и развитию психологического консультирования как сферы психологической практики в различных видах человеческой деятельности. «В настоящий момент в российском классификаторе профессий не выделена профессия «психолог-консультант», отсутствует также профессиональный стандарт деятельности психолога-консультанта. Однако, данным видом деятельности занимается огромное количество специалистов, работающих в специализированных Центрах или образовательных учреждениях, психологами частной практики, в консалтинговых службах и т. д. Федеральный Закон о психологической помощи, призванный регламентировать деятельность практикующих психологов, находится на стадии доработки и согласования более шести лет» [6, с. 117–121].

Современные реалии предоставления консультативной помощи при отсутствии профессионального стандарта в данном виде деятельности ставят перед профессиональным сообществом психологов-консультантов серьезные вопросы, связанные с легитимизацией психологического консультирования. Обозначим «некоторые из них:

- уровень образования и профессиональной подготовки психолога-консультанта;

- требования к опыту практической работы, предоставляющее право на консультативную деятельность;

- виды и направления консультирования, в рамках которых осуществляется специализация будущих консультантов;

- знания, умения и навыки, составляющие основу компетентностного профиля специалиста в области психологического консультирования;

- требования к состоянию здоровья психолого-консультанта, показания и противопоказания к данному виду деятельности» [11, с. 70–72].

Профессиональное становление психологов в области консультирования тесным образом связано со всей системой профессиональной подготовки, которая призвана формировать у будущих специалистов важные профессиональные качества, являющиеся предпосылкой их успешной деятельности. В процессе профессионального обучения будущие практические психологи осваивают дисциплины, в которых изучаются теоретико-методологические, философские, естественно-научные, культурологические основания деятельности консультанта. Студенты приобретают системные знания, позволяющие осуществить парадигмальную ориентацию и сложить целостное представление о специфических особенностях различных видов консультирования. Обучение в высшем учебном учреждении предполагает создание необходимых условий для стажировки студентов, их супервизорского сопровождения, ко-терапии и консультирования, личной терапии как комплексного и упорядоченного процесса наставничества [11].

Наиболее эффективным способом развития профессионально – важных качеств психологов-консультантов является организация и проведение в процессе обучения в вузе групповых тренинговых занятий, позволяющих сформировать у студентов практические навыки за счет рефлексивного переживания не только собственного опыта, но и опыта участников группы [7].

В период обучения у студентов-психологов формируется ценностно-смысловая сфера, профессиональное самосознание и реальные представления о практической психологии: создается образ психолога-специалиста, который обладает определенным набором профессиональных качеств, необходимых для успешной деятельности, яснее осознаются все трудности профессии, связанные с процессом профессиональной подготовки, с приобретением знаний, умений, навыков. Специфика деятельности психолога-консультанта создает необходимость разработки эффективной модели подготовки выпускника психологического факультета, в основе которой лежит формирование компетентности и профессионально важных качеств [11].

Уровень профессионализма практического психолога также во многом «зависит от личностного роста консультанта, приобретения им житейской мудрости, глубины знания самого себя, владения своими возможностями, ресурсами, способностями. Особое внимание на всех этапах профессионализации должно быть уделено формированию у консультантов личностных особенностей, обуславливающих эффективность деятельности. Это, прежде всего, вера в себя и свои возможности, умение за проблемами видеть задачи развития. Важно, чтобы такие категории как ответственность, свобода, выбор, подлинность были не логическими конструктами, а стали основаниями для поступков зрелой личности» [11, с. 72].

Остановим свое внимание на основных понятиях, связанных с психологическим консультированием и ПВК психолога-консультанта.

Психологическое консультирование – «область практической психологии, которая заключается в оказании психологом-консультантом психологической помощи клиенту в ходе специально организованной беседы, направленной на осознание клиентом личностных затруднений и путей их преодоления» [6, с. 117–121]. В рамках гуманистически-ориентированной модели консультирования основной тезис, заключается в том, что психически здоровый человек в состоянии самостоятельно справиться с большинством возникающих в его жизни проблем. Исходя из данного положения, можно описать основную специфику консультирования:

1. кратковременность работы психолога с клиентом;
2. эпизодичность консультативных встреч;
3. логическая завершенность каждой сессии;
4. активная творческая позиция клиента в процессе консультирования;
5. ответственность и самостоятельность клиента в принятии решений и выборе действий, направленных на выход из проблемной ситуации.

Роль психолога в консультативном взаимодействии с клиентом трудно переоценить. От личностной зрелости психолога, зависит степень эффективности воздействия на личность клиента. К основным личностным чертам психолога-консультанта, которые позволяют ему эффективно осуществлять консультативный процесс «следует отнести:

- аутентичность. Данное понятие предполагает демонстрацию искренности со стороны консультанта по отношению к клиенту, соответствие, тождественность его внутренних состояний внешним проявлениям;

- открытость собственному опыту. Практический психолог обладает способностью искренне воспринимать собственные чувства, как положительные, таки отрицательные. Способность к рефлексии и самоанализу трансферентных отношений, сопротивлений, защитных реакций в процессе взаимодействия с клиентом. Принятие как светлых, так и темных сторон собственной личности. Следует помнить о том, что консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента, только когда сам проявляет терпимость к собственным чувствам разнообразным эмоциональным реакциям других людей;

- развитие самопознания. Чем больше консультант знает о себе, чем выше уровень его личностной проработанности, тем лучше он понимает клиента;

- сила личности и идентичности. Консультант должен знать кто он такой, кем может стать, чего хочет от жизни. В профессиональной работе и в личной жизни консультант должен действовать, руководствуясь жизненной позицией, что позволит ему чувствовать себя сильнее в межличностных отношениях;

- толерантность к неопределенности – ситуации неопределенности составляют процесс консультирования, так как консультант не может определить заранее с какими проблемами придет к нему клиент и какими способами их необходимо будет решать. Уверенность в своей интуиции, адекватности чувств, правильности принимаемых решений – все эти качества помогают консультанту переносить трудности неопределенных ситуаций при взаимодействии с клиентом;

- принятие личной ответственности. Консультант несет ответственность за свои действия в процессе консультирования. Принятие и осознание ответственности позволяет свободно выбирать поведение в ситуации консультирования. Личная ответственность консультанта позволяет ему легко воспринимать критику, что обеспечивает получение обратной связи, и повышает эффективность деятельности, что способствует личностному росту;

- глубина отношений с другими людьми. Консультант, стараясь понять клиента, переживает вместе с ним его чувства, взгляды. Разные черты личности, не осуждая и не оценивая своих клиентов. Эффективному консультанту чужды страхи близких взаимодействий с людьми, так как он способен, открыто и свободно выражать свои чувства перед людьми;

- постановка реалистичных целей. Эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей, свою невсесильность и, исходя из этого, ставить перед собой реально достижимые цели;

- эмпатия. Умение непроизвольно разделять переживания клиента, является одной из важнейших черт эффективного консультанта» [6, с. 117–121].

Профессионально – важные качества психолога являются необходимой предпосылкой успешной профессиональной деятельности специалиста, способствующей успешной адаптации к различным, постоянно меняющимся условиям деятельности в ситуации неопределенности и риска. Следовательно, профессионально – важные качества, как системный компонент профессионализации личности, должны формироваться и развиваться целенаправленно и всесторонне в условиях образовательного учреждения, предоставляющего возможность студентам сформировать профессиональные компетенции, способствующие успешной реализации своего личностного и профессионального потенциала в консультативной деятельности» [6, с. 117–121].

Успешность консультативной деятельности психолога строится на основе применения обширных знаний, актуализации определенных жизненных установок и ценностных смыслов, личностного роста, способностей и специальных умений, определяющих эффективность процесса беседы.

Ниже представлен диагностический инструментарий для изучения профессионально важных качеств психолога-консультанта, практические методы и технические приемы, используемые в консультировании, а также психотренинговые технологии, направленные на формирование профессиональных компетенций психологов.

Раздел 1. Диагностические методики для изучения ПВК психолога-консультанта

1.1. Анкета «Профессионально важные качества психолога-консультанта»

Инструкция:

Уважаемые коллеги, просим Вас, используя свой личный опыт, ответить на нижеприведенные вопросы и, тем самым, помочь нам в проведении научного исследования по выявлению профессионально – важных качеств психолога-консультанта с целью определения недостатков и дальнейшей корректировки образовательных стандартов и составлению профессиограмм психолога. Конфиденциальность гарантируем.

№ 1. Какое, по Вашему мнению, сочетание черт личности в профессиограмме психолога-консультанта будет способствовать профессиональной успешности в его деятельности? Проставьте каждому качеству рейтинг:

1 – оказывает наибольшее влияние на профессиональную успешность;

2 – среднее влияние;

3 – наименьшее влияние.

Выбранный вариант отметьте «галочкой» в соответствующей ячейке.

№	Черты личности	Рейтинг		
		1	2	3
1.	Терпение в общении с людьми			
2.	Эмоциональная стабильность			
3.	Уважение ценностей другой личности			
4.	Эмпатия			
5.	Объективность			
6.	Восприятие клиентов как личностей, способных самостоятельно решать свои проблемы и брать на себя ответственность.			
7.	Способность отождествляться с самыми разными людьми			
8.	Открытость собственному опыту			
9.	Глубина отношений с другими людьми			
10.	Постановка реалистичных целей			
11.	Принятие личной ответственности			
12.	Внимательность			
13.	Умение выслушать			
14.	Отсутствие предубеждений			

15.	Личная и социальная зрелость			
16.	Самопонимание			
17.	Гибкость			
18.	Толерантность к неопределенности			
19.	Умение служить клиентам			
20.	Аутентичность			
21.	Проницательность			
22.	Откровенность и открытость чувствам других			
23.	Умудренность в дружеских советах			
24.	Сердечность			
25.	Теплота			
26.	Стремление к профессиональному и личностному самосовершенствованию			

№ 2. Как Вы считаете, каким темпераментом должен обладать психолог-консультант?

Сангвиник	
Холерик	
Флегматик	
Меланхолик	

№ 3. Профессия психолог, на Ваш взгляд предполагает:

_____а) постоянное саморазвитие и самосовершенствование;

_____б) работу по «накатанной» программе;

_____в) творческий подход к своему делу.

(выберете подходящий на Ваш взгляд вариант (-ты)).

№ 4. Должен ли психолог, по Вашему мнению, обладать высоким уровнем интеллекта. Почему?

_____

_____

_____

_____

№ 5. Какие качества, на Ваш взгляд, необходимо развивать будущему психологу-консультанту в процессе профессионального обучения? Перечислите их.

_____

_____

_____

№ 6. Играет ли какую-либо роль внешняя привлекательность психолога-консультанта в профессиональной успешности его деятельности? (отметьте «галочкой»)

Да, внешне привлекательный человек гораздо быстрее располагает к себе	
Нет, клиент акцентирован только на своей проблеме и не обращает внимания на внешность консультанта.	
Затрудняюсь ответить.	
Свой вариант ответа.	

№ 7. Нуждается ли, на Ваш взгляд, в настоящее время образовательная программа для подготовки психологов в изменениях? (отметьте «галочкой»)

_____Да. _____Нет.

Каково должно быть соотношение теоретической и практической подготовки специалистов? (выберете варианты)

А) теоретической подготовки (Т) больше, чем практической (П);

Б) П > Т; В) Т= П; Г) Свой вариант ответа:

1.2. Опросник для диагностики способности к эмпатии

Авторы: А. Мехрабиан, Н. Эпштейн

Прочитайте утверждения и, ориентируясь на то, как вы ведете себя в подобных ситуациях, выразите свое согласие «+» или несогласие «–» с каждым из них.

1. «Меня огорчает, когда вижу, что незнакомый человек чувствует себя среди других людей одиноко.
2. Люди преувеличивают способность животных чувствовать и переживать.
3. Мне неприятно, когда люди не умеют сдерживаться и открыто проявляют свои чувства.
4. Меня раздражает в несчастных людях то, что они сами себя жалеют.
5. Когда кто-то рядом со мной нервничает, я тоже начинаю нервничать.
6. Я считаю, что плакать от счастья глупо.
7. Я близко к сердцу принимаю проблемы своих друзей.
8. Иногда песни о любви вызывают у меня много чувств.

9. Я сильно волнуюсь, когда должен (должна) сообщить людям неприятное для них известие.

10. На мое настроение сильно влияют окружающие люди.

11. Я считаю иностранцев холодными и бесчувственными.

12. Мне хотелось бы получить профессию, связанную с общением с людьми.

13. Я не слишком расстраиваюсь, когда мои друзья поступают необдуманно.

14. Мне очень нравится наблюдать, как люди принимают подарки.

15. По-моему, одинокие люди чаще бывают недоброжелательными.

16. Когда я вижу плачущего человека, то сам (сама) расстраиваюсь.

17. Слушая некоторые песни, я порой чувствую себя счастливым (счастливой).

18. Когда я читаю книгу (роман, повесть и т. п.), то так переживаю, как будто все, о чем читаю, происходит на самом деле.

19. Когда я вижу, что с кем-то плохо обращаются, то всегда сержусь.

20. Я могу оставаться спокойным (спокойной), даже если все вокруг волнуются.

21. Если мой друг или подруга начинают обсуждать со мной свои проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

22. Мне неприятно, когда люди, смотря кино, вздыхают и плачут.

23. Чужой смех меня не заражает.

24. Когда я принимаю решение, отношение других людей к нему, как правило, роли не играет.

25. Я теряю душевное спокойствие, если окружающие чем-то угнетены.

26. Я переживаю, если вижу людей, легко расстраивающихся из-за пустяков.

27. Я очень расстраиваюсь, когда вижу страдания животных.

28. Глупо переживать по поводу того, что происходит в кино или о чем читаешь в книге.

29. Я очень расстраиваюсь, когда вижу беспомощных старых людей.

30. Чужие слезы вызывают у меня раздражение.

31. Я очень переживаю, когда смотрю фильм.

32. Я могу оставаться равнодушным (равнодушной) к любому волнению вокруг.

33. Маленькие дети плачут без причины» [16, с. 15–16].

Обработка результатов

Сопоставьте свои ответы с ключом и подсчитайте количество совпадений.

Ключ

Ответ	Номера утверждений-предложений
Согласен "+"	1, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 14, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27, 29, 31
Не согласен "-"	2, 3, 4, 6, 11, 13, 15, 20, 21, 22, 23, 24, 28, 30, 32, 33

Полученное общее количество совпадений (сумму баллов) проанализируйте, сравнив свой результат с показателями, представленными в нижеследующей таблице.

Пол	Уровень эмпатических тенденций			
	высокий	средний	низкий	очень низкий
Юноши	33–26	25–17	16–8	7–0
Девушки	33–30	29–23	22–17	16–0

«Обратите внимание на то, что уровень эмпатических тенденций в среднем выше у представительниц женского пола. Вероятно, это связано с влиянием культурных особенностей, ожиданий и стереотипов, проявляющихся в поощрении большей чуткости и отзывчивости у женщин и большей сдержанности и невозмутимости у мужчин. В целом же необходимо помнить о возможности развития способности к эмпатии по мере личностного роста и стремления к самоактуализации» [16, с. 16].

1.3. Методика диагностики уровня эмпатических способностей

Автор: В. В. Бойко

Инструкция «Если вы согласны с данными утверждениями, ставьте рядом с их номерами знак «+», если не согласны – то знак «-».

1. «У меня есть привычка внимательно изучать лица и поведение людей, чтобы понять их характер, наклонности, способности.

2. Если окружающие проявляют признаки нервозности, я обычно остаюсь спокойным.

3. Я больше верю доводам своего рассудка, чем интуиции.

4. Я считаю вполне уместным для себя интересоваться домашними проблемами сослуживцев.

5. Я могу легко войти в доверие к человеку, если потребуется.

6. Обычно я с первой же встречи угадываю «родственную душу» в новом человеке.

7. Я из любопытства обычно завожу разговор о жизни, работе, политике со случайными попутчиками в поезде, самолете.

8. Я теряю душевное равновесие, если окружающие чем-то угнетены.

9. Моя интуиция – более надежное средство понимания окружающих, чем знания или опыт.

10. Проявлять любопытство к внутреннему миру другой личности – бестактно.

11. Часто своими словами я обижаю близких мне людей, не замечая того.

12. Я легко могу представить себя каким-либо животным, ощутить его повадки и состояния.

13. Я редко рассуждаю о причинах поступков людей, которые имеют ко мне непосредственное отношение.

14. Я редко принимаю близко к сердцу проблемы своих друзей.

15. Обычно за несколько дней я чувствую: что-то должно случиться с близким мне человеком, и ожидания оправдываются.

16. В общении с деловыми партнерами обычно стараюсь избегать разговоров о личном.

17. Иногда близкие упрекают меня в черствости, невнимании к ним.

18. Мне легко удается, подражая людям, копировать их интонацию, мимику.

19. Мой любопытный взгляд часто смущает новых партнеров.

20. Чужой смех обычно заражает меня.

21. Часто, действуя наугад, я тем не менее нахожу правильный подход к человеку.

22. Плакать от счастья глупо.

23. Я способен полностью слиться с любимым человеком, как бы растворившись в нем.

24. Мне редко встречались люди, которых я понимал бы без лишних слов.

25. Я невольно или из любопытства часто подслушиваю разговоры посторонних людей.

26. Я могу оставаться спокойным, даже если все вокруг меня волнуются.

27. Мне проще подсознательно почувствовать сущность человека, чем понять его, «разложив по полочкам».

28. Я спокойно отношусь к мелким неприятностям, которые случаются у кого-либо из членов семьи.

29. Мне было бы трудно задушевно, доверительно беседовать с настороженным, замкнутым человеком.

30. У меня творческая натура – поэтическая, художественная, артистичная.

31. Я без особого любопытства выслушиваю исповеди новых знакомых.

32. Я расстраиваюсь, если вижу плачущего человека.

33. Мое мышление больше отличается конкретностью, строгостью, последовательностью, чем интуицией.

34. Когда друзья начинают говорить о своих неприятностях, я предпочитаю перевести разговор на другую тему.

35. Если я вижу, что у кого-то из близких плохо на душе, то обычно воздерживаюсь от расспросов.

36. Мне трудно понять, почему пустяки могут так сильно огорчать людей» [15, с. 486–487]

Обработка результатов и интерпретация

«Ниже приводятся шесть шкал с номерами определенных утверждений. Подсчитывается число ответов, соответствующих «ключу» каждой шкалы (каждый совпавший ответ, с учетом знака, оценивается 1 баллом), а затем определяется их общая сумма.

1. Рациональный канал эмпатии: +1, +7, -13, +19, +25, -31;
2. Эмоциональный канал эмпатии: -2, +8, -14, +20, -26, +32;
3. Интуитивный канал эмпатии: -3, +9, +15, +21, +27, -33;
4. Установки, способствующие эмпатии: +4,-10,-16, -22, -28, -34;
5. Проникающая способность в эмпатии: +5, -11, -17, -23, -29, -35;
6. Идентификация в эмпатии: +6, +12, +18, -24, +30, -36» [15, с. 487].

«Анализируются показатели отдельных шкал и общая суммарная оценка уровня эмпатии. Оценки на каждой шкале могут варьироваться от 0 до 6 баллов и указывают на значимость конкретного параметра (канала) в структуре эмпатии. Шкальные оценки выполняют вспомогательную роль в интерпретации основного показателя – уровня эмпатии. Суммарный показатель теоретически может изменяться в пределах от 0 до 36 баллов» [15, с. 487].

Значимость конкретного канала в структуре эмпатии

Рациональный канал эмпатии «характеризует направленность внимания, восприятия и мышления эмпатирующего на сущность любого другого человека – на его состояние, проблемы, поведение. Это спонтанный интерес к другому, открывающий шлюзы эмоционального и интуитивного отражения партнера. В рациональном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к другому. Партнер привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет эмпатирующему не предвзято выявлять его сущность.

Эмоциональный канал эмпатии. Фиксируется способность эмпатирующего входить в эмоциональный резонанс с окружающими – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость в данном случае становится средством «вхождения» в энергетическое поле партнера. Понять его внутренний мир. прогнозировать поведение и эффективно воздействовать возможно только в том случае, если произошла энергетическая подстройка к эмпатируемому. Соучастие

и сопереживание выполняют роль связующего звена, проводника от эмпатирующего к эмпатируемому и обратно.

Интуитивный канал эмпатии. Балльная оценка свидетельствует о способности респондента видеть поведение партнеров, действовать в условиях дефицита исходной информации о них, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о партнерах. Интуиция, надо полагать, менее зависит от оценочных стереотипов, чем осмысленное восприятие партнеров.

Установки, способствующие или препятствующие эмпатии, соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатических каналов. Эффективность эмпатии, вероятно, снижается, если человек старается избегать личных контактов, считает неуместным проявлять любопытство к другой личности, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Подобные умонастроения резко ограничивают диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатического восприятия. Напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если нет препятствий со стороны установок личности.

Проникающая способность в эмпатии расценивается как важное коммуникативное свойство человека, позволяющее создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Каждый из нас своим поведением и отношением к партнерам способствует информационно-энергетическому обмену или препятствует ему. Расслабление партнера содействует эмпатии, а атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует раскрытию и эмпатическому постижению.

Идентификация – еще одно непременное условие успешной эмпатии. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию» [15, с. 490].

При суммарном уровне по всем шкалам:

30 баллов и выше – у человека очень высокий уровень эмпатии;

29–22 – средний;

21–15 – заниженный;

менее 14 баллов – очень низкий» [15, с. 487–490].

1.4. Методика «Потребность в общении»

Автор: Орлов Ю. М.

«Предлагаемая методика выявляет не актуализированные потребности, проявляющиеся «здесь-и-сейчас», а потребности, присущие данному человеку и ставшие чертами его личности. Как определяет сам автор методики, «это личностные диспозиции, сформировавшиеся на базе потребностей» [10, с. 221].

Инструкция:

1 вариант – «Сейчас вам прочтут ряд положений. Если вы с ними согласны, то рядом с номером положения напишите на своем бланке «да», если не согласны – «нет».

2 вариант – «Вам предлагается ответить «да» или «нет» на следующие вопросы».

Текст опросника

1. «Мне доставляет удовольствие участвовать в различного рода торжествах.
2. Я могу подавить свои желания, если они противоречат желаниям моих товарищей.
3. Мне нравится высказывать кому-либо свое расположение.
4. Я больше сосредоточен на приобретении влияния, чем дружбы.
5. Я чувствую, что в отношении к моим друзьям у меня больше прав, чем обязанностей.
6. Когда я узнаю об успехе моего товарища, у меня почему-то ухудшается настроение.
7. Чтобы быть удовлетворенным собой, я должен кому-то в чем-то помочь.
8. Мои заботы исчезают, когда я оказываюсь среди товарищей по работе (учебе).
9. Мои товарищи мне основательно надоели.
10. Когда я делаю плохую работу, присутствие людей меня раздражает.
11. Прижатый к стене, я говорю лишь ту долю правды, которая, по моему мнению, не повредит моим друзьям и знакомым.

12. В трудной ситуации я больше думаю не столько о себе, сколько о близком мне человеке.

13. Неприятности у друзей вызывают у меня такое состояние, что я могу заболеть.

14. Мне приятно помогать другим, если даже это доставит мне значительные трудности.

15. Из уважения к другу я могу согласиться с его мнением, даже если он не прав.

16. Мне больше нравятся приключенческие рассказы, чем рассказы о любви.

17. Сцены насилия в кино внушают мне отвращение.

18. В одиночестве я испытываю тревогу и напряженность больше, чем когда я нахожусь среди людей.

19. Я считаю, что основной радостью в жизни является общение.

20. Мне жалко брошенных собак и кошек.

21. Я предпочитаю иметь поменьше друзей, но более мне близких.

22. Я люблю бывать среди людей.

23. Я долго переживаю ссоры с близкими.

24. У меня определенно больше близких людей, чем у многих других.

25. Во мне больше стремления к достижениям, чем к дружбе.

26. Я больше доверяю собственной интуиции и воображению во мнении о людях, чем суждениям о них со стороны других людей.

27. Я придаю большее значение материальному благополучию и престижу, чем радости общения с приятными мне людьми.

28. Я сочувствую людям, у которых нет близких друзей.

29. По отношению ко мне люди часто неблагодарны.

30. Я люблю рассказы о бескорыстной любви и дружбе.

31. Ради друга я могу пожертвовать всем.

32. В детстве я входил в компанию, которая держалась вместе.

33. Если бы я был журналистом, мне нравилось бы писать о силе дружбы» [10, с. 221–222].

Обработка и интерпретация результатов

За каждый совпадающий с ключом ответ ставится 1 балл.

	Номер утверждения
«ДА»	1, 2, 7. 8, 11, 12, 13, 14, 17,19, 20,21, 22, 23, 24, 26, 28, 30, 31, 32, 33
«НЕТ»	3, 4, 5, 6, 9, 10, 15, 16, 25, 27, 29

Баллы, полученные при совпадении со шкалами «да» и «нет» суммируются. Чем больше сумма, тем ярче проявляется потребность личности в общении. Чем больше суммарный показатель, тем выше потребность в общении. Результат уточняется при сравнении с оценочной шкалой:

	Потребность в общении				
	низкая	***ниже среднего***	***средняя***	***выше среднего***	***высокая***
Мужчины	3–21	22–23	24–25	26–28	29–33
Женщины	9–23	24–26	27–28	29–30	31–33

«Людей с высокой потребностью в общении отличают такие черты, как:

- стремление к поддержанию и восстановлению хороших отношений между людьми;
- сильные переживания при разрыве хороших отношений с ними;
- способность простить проступок ради восстановления хороших отношений;
- стремление помогать другим;
- способность отказаться от собственного удобства ради других;
- с ними можно поделиться переживаниями, и от этого станет легче;
- склонность проявлять участие;
- стремление установить добрые отношения со многими людьми;
- стремление расширить сферу своего общения;
- склонность к участию в совместных мероприятиях, цель которых – установление хорошего настроения и теплых взаимоотношений.

Потребность в общении является одной из основных социогенных потребностей человека. Она возникает в межличностном взаимодействии и связана с

накоплением коммуникативного опыта. В ее основе лежит потребность в эмоциональном контакте, социализированный поиск контактов и соответствующая техника их удовлетворения.

Потребность в общении проявляется в стремлении индивида принадлежать группе, быть ее членом и взаимодействовать с нею, участвовать в совместной деятельности, находиться вместе, оказывать и принимать помощь. Она приводит к отказу от эгоистических установок ради восстановления или установления согласия и дружеских связей между членами группы» [10, с. 222].

1.5. Методика «Направленность личности в общении»

Автор: С. Л. Братченко.

Инструкция:

«Ниже перечислены варианты поведения в различных ситуациях общения. Вам предлагается выбрать для каждой ситуации тот вариант, который в наибольшей степени соответствует предпочитаемому вами стилю общения с людьми (с друзьями, знакомыми и т. п.). Предложенные пять вариантов не исчерпывают все многообразие общения. Поэтому, если ни один из предложенных вариантов не соответствует вашему представлению об общении, сформулируйте свой вариант и впишите его под № 6. Номер выбранного вами (или сформулированного самостоятельно) варианта для каждой ситуации напишите на отдельном листе.

Будьте внимательны и аккуратны. Отвечать следует строго в порядке предъявления ситуаций; не допускается добавлять или исправлять ответы после ознакомления с последующими ситуациями.

Постарайтесь быть искренними: помните, что здесь не может быть «хороших» или «плохих» ответов, важно лишь, чтобы они отражали ваше мнение» [3, с. 50].

Текст опросника

1. «Чтобы собеседник правильно понял меня, ...

1. я должен говорить о том, что его волнует и интересует;
2. у него должна быть одинаковая со мной точка зрения;

3. главное, чтобы он хорошо разбирался в обсуждаемом вопросе;
4. я должен говорить то, что ему понятно и с чем он согласен;
5. я не всегда буду стараться достичь этого;
6. …

2. Я ожидаю от собеседника...

1. чёткой и твердой позиции;
2. согласия со мной;
3. какой-либо пользы для себя;
4. участия в решении деловых вопросов;
5. открытости, готовности принять мою помощь;
6. ...

3. То, что чувствует и переживает собеседник, ...

1. я принимаю близко к сердцу;
2. может влиять на моё поведение;
3. может представлять интерес;
4. не должно мешать делу;
5. не следует показывать окружающим;
6. ...

4. Я хотел бы, чтобы собеседник занимал в общении со мной позицию...

1. удобную для меня;
2. всё равно какую;
3. лидера;
4. сочувствующего слушателя;
5. удобную для него;
6. ...

5. Доверие собеседника ко мне...

1. не имеет существенного значения для дела;
2. нужно, если мне важен этот человек;
3. должно быть полным;
4. сделает общение более спокойным и лёгким;

5. мне очень дорого, и я буду стараться оправдать его;
6. ...

6. Если в общении между нами назревает конфликт, собеседник...

1. должен уступить;
2. может рассчитывать на мою готовность помочь, уступить;
3. не должен делать того, чего я не хочу;
4. лучше пусть займётся делом;
5. должен его не допустить;
6. ...

7. Когда собеседник меня не понимает, …

1. значит, я плохо объясняю и должен ему помочь;
2. должен выслушать его точку зрения;
3. меня это не волнует, если это не мешает делу;
4. я прекращаю с ним общаться;
5. я буду ему объяснять, если мне это надо;
6. ...

8. Для меня важно, чтобы собеседник в общении со мной исходил из...

1. моих интересов;
2. желания не обострять отношения;
3. того, что приятно для меня;
4. того, что его волнует;
5. интересов дела;
6. ...

9. Если собеседник перестаёт меня слушать, ...

1. меня это не волнует;
2. я обижаюсь и прекращаю разговор;
3. значит, в этом виновен я;
4. попробую повлиять на него по-другому;
5. я буду слушать его;
6. ...

10. Мне нравится такое общение, когда...
    1. оно проходит спокойно, и я согласен с собеседником;
    2. я получаю от него пользу;
    3. я чувствую, что нужен собеседнику;
    4. когда есть практический результат;
    5. когда я получаю удовольствие;
    6. ...
11. Чтобы я правильно понял собеседника, ...
    1. он должен быть моим единомышленником;
    2. надо меньше разговоров, а больше дела;
    3. я должен согласиться с его точкой зрения;
    4. надо внимательно за ним понаблюдать;
    5. мне надо полностью сосредоточиться на его проблемах;
    6. ...
12. Я считаю правильным, если собеседник ожидает от меня...
    1. согласия;
    2. того, что я намерен ему предложить;
    3. ничего не ожидает;
    4. помощи, участия;
    5. чёткой и твёрдой позиции;
    6. ...
13. То, что я чувствую и переживаю, ...
    1. зависит от переживаний собеседника;
    2. не должно быть заметно собеседнику;
    3. не должно мешать делу;
    4. должно быть важно для собеседника, и он тоже должен переживать;
    5. не должно беспокоить собеседника;
    6. ...

14. Я стараюсь занять в общении позицию...
    1. удобную для собеседника;
    2. всё равно какую;
    3. сочувствующего слушателя;
    4. удобную для меня;
    5. лидера;
    6. ...
15. Доверять собеседнику...
    1. можно только в очень редких случаях (если в этом есть смысл);
    2. надо, если это в интересах дела;
    3. можно, если его позиция убедительна;
    4. можно, если наши взгляды совпадают;
    5. надо, потому что это поможет ему;
    6. ...
16. Если в общении назревает конфликт, я...
    1. займусь делом;
    2. постараюсь его сгладить;
    3. буду действовать в соответствии со своими интересами;
    4. уступлю, чтобы помочь собеседнику;
    5. буду доказывать свою правоту;
    6. ...
17. В общении я исхожу из...
    1. стремления утвердить свою точку зрения;
    2. желания получить максимум пользы для себя;
    3. необходимости решить проблемы другого человека, помочь ему;
    4. необходимости избежать конфликта;
    5. интересов дела;
    6. ...

18. Когда я не понимаю собеседника, ...
    1. меня это не беспокоит;
    2. я очень переживаю и ищу свою ошибку;
    3. пересматриваю свою точку зрения;
    4. значит он плохо объясняет;
    5. буду стараться понять, если мне это надо;
    6. ...
19. Для меня главная цель общения – это…
    1. помочь, поддержать собеседника;
    2. решить деловой вопрос;
    3. получить удовольствие;
    4. избежать конфликта;
    5. извлечь какую-нибудь пользу;
    6. ...
20. Если я считаю, что собеседник неправ, то...
    1. я теряю к нему интерес;
    2. думаю, чем могу ему помочь;
    3. буду добиваться, чтобы он признал и исправил свою ошибку;
    4. не буду обострять ситуацию;
    5. это меня не беспокоит, это его проблема;
    6. ...» [3, с. 51–54]

Обработка и интерпретация результатов

Респондент должен выбрать один ответ (или предложить его), который в наибольшей степени выражает его мнение или соответствует реальности. Ответ респондента соотносится со шкалами «ключа» и в случае совпадения получает 1 балл. Подсчет полученных баллов производится по каждой шкале отдельно и результаты соотносятся между собой.

Ключ

№ *утверждения*	№ *ответов*					
	1	2	3	4	5	6
1	**АЛ**	**АВ**	**И**	**К**	**М**	
2	**К**	**АВ**	**М**	**И**	**АЛ**	
3	**АЛ**	**К**	**М**	**И**	**АВ**	
4	**М**	**И**	**К**	**АВ**	**АЛ**	
5	**И**	**М**	**АВ**	**К**	**АЛ**	
6	**АВ**	**АЛ**	**М**	**И**	**К**	
7	**АЛ**	**К**	**И**	**АВ**	**М**	
8	**М**	**К**	**АВ**	**АЛ**	**И**	
9	**И**	**АВ**	**АЛ**	**М**	**К**	
10	**К**	**М**	**АЛ**	**И**	**АВ**	
11	**АВ**	**И**	**К**	**М**	**АЛ**	
12	**К**	**М**	**И**	**АЛ**	**АВ**	
13	**АЛ**	**М**	**И**	**АВ**	**К**	
14	**К**	**И**	**АЛ**	**М**	**АВ**	
15	**М**	**И**	**К**	**АВ**	**АЛ**	
16	**И**	**К**	**М**	**АЛ**	**АВ**	
17	**АВ**	**М**	**АЛ**	**К**	**И**	
18	**И**	**АЛ**	**К**	**АВ**	**М**	
19	**АЛ**	**И**	**АВ**	**К**	**М**	
20	**М**	**АЛ**	**АВ**	**К**	**И**	

«Диапазон количества «сырых» баллов по шкалам – от 0 до 20 (без учета индивидуальных вариантов ответов). Максимальное количество баллов по той или иной шкале показывает наиболее предпочитаемый личностью способ поведения в коммуникативной ситуации, а наименьшее – отвергаемый или вытесненный способ поведения.

Типология направленности личности в общении предложенная С. Л. Братченко выглядит следующим образом.

1. *Диалогическая направленность личности в общении.*

Для нее характерен высокий уровень развития всех трех личностных коммуникативных установок, то есть

- ориентация на равноправное, этическое межличностное общение, основанное на взаимном доверии и уважении;

- стремление к взаимопониманию и взаимному «раскрытию» в общении, к коммуникативному сотрудничеству;
- стремление к взаимному развитию, творчеству в межличностном общении.

Иными словами, характеристика диалогической направленности личности в общении соответствует описанию интенциональных особенностей диалога как наиболее эффективного стиля общения.

2. *Авторитарная направленность личности в общении* характеризуется:

- ориентацией на доминирование в общении, стремление «подавить» партнера, подчинить его действия своим целям;
- эгоцентризмом, «требованием» понимания (а точнее – согласия); неуважением к чужой точке зрения;
- ригидностью, ориентацией на штампы и стереотипы, на «общение – функционирование».

Авторитарная направленность личности в общении – есть крайняя форма выражения монологизма.

Между диалогическим и авторитарным полюсами можно выделить несколько «переходных» видов направленности личности в общении.

3. Для *манипулятивной направленности личности в общении* свойственны:

- ориентация на использование партнера и всего процесса общения в своих целях, отношение к партнеру как к средству, объекту своих скрытых манипуляций;
- стремление понять партнера с целью использования и управления его поведением, получения необходимой информации, выгоды в сочетании с собственной закрытостью, неискренностью;
- ориентация на развитие и даже «творчество» в общении, но ориентация односторонняя – для себя за счет другого.

4. *Конформная направленность личности в общении*. Особенности составляющих ее личностных коммуникативных установок таковы:

- отказ от равноправия в межличностном общении в пользу партнера, готовность отказаться от своей точки зрения, ориентация на подчинение силе, авторитету, отношение к себе как к объекту («объектная» позиция);
- ориентация на некритическое «согласие», отсутствие стремления к глубокому пониманию партнера и желания быть понятым;
- ориентация на подражание, готовность изменять свое мнение в зависимости от обстоятельств.

5. *Альтероцентристская направленность личности в общении* отличается:

- добровольной «центрацией на другом» и бескорыстным отказом от себя, ориентацией на цели и потребности партнера;
- стремлением глубже понять запросы другого с целью наиболее полного их удовлетворения, безразличным отношением к тому, как понимает и воспринимает тебя партнер;
- стремлением способствовать развитию другого в ущерб своему собственному развитию.

Индифферентная направленность личности в общении» [3, с. 54].

«Автор предположил, что возможен такой вид направленности личности в общении, при котором будет игнорироваться само общение со всеми его проблемами, т. е. отсутствие в явном виде всех трех личностных коммуникативных установок, ориентация на «внекоммуникативные» проблемы. В сущности, это как бы скрытая авторитарность, при которой другой и общение с ним настолько обесцениваются, что вовсе вытесняются.

Нельзя представлять себе процессы общения всегда и при всех обстоятельствах гладко протекающими и лишенными внутренних противоречий. В некоторых ситуациях обнаруживается антагонизм позиций, отражающий наличие взаимоисключающих ценностей, задач и целей, что иногда оборачивается взаимной враждебностью – возникает межличностный конфликт.

Причиной возникновения конфликтов являются также непреодоленные смысловые барьеры в общении, препятствующие налаживанию взаимодействия

общающихся. Смысловой барьер в общении – это несовпадение смыслов высказанного требования, неконгруэнтность индивидуальных стилей общения.

Каждому человеку присущ свой целостный стиль общения, который накладывает вполне узнаваемый, характерный отпечаток на его поведение и общение в любых ситуациях. Причем, этот стиль не может быть выведен только из каких-либо индивидуальных особенностей и личностных черт людей – вспыльчивости или пассивности, доверчивости или закрытости и т. п. Он отражает именно особенности общения человека, характеризующие его общий подход к построению взаимодействия с другими людьми. Стиль общения, который присущ каждому из них, по-видимому, зависит от очень разных моментов – и от истории жизни, и от отношения к людям, и от того, какое общение наиболее предпочтительно в обществе, в котором они живут. Вместе с тем стиль общения, определяя то, как человек склонен строить и понимать различные ситуации, сам оказывает огромное влияние на его жизнь формируя его отношение к людям, способы решения проблем и его личность» [3, с. 55].

1.6. Методика «Изучение способности к самоуправлению в общении»

Методика предназначена для определения мобильности, адаптивности в различных ситуациях общения.

Инструкция

«Ниже приведены высказывания, касающиеся различных ситуаций в общении. Все высказывания различны, по смыслу не совпадают, поэтому внимательно вчитайтесь в каждое из них, прежде чем отвечать. Если высказывание «верно» или «скорее верно» по отношению к вам, поставьте букву «в» рядом с соответствующим номером высказывания. Важно, чтобы вы отвечали искренне и честно» [16, с. 164].

Текст опросника

1. «Я считаю, что имитировать поведение других людей трудно.
2. В моем поведении чаще всего отражается все то, что я думаю и в чем я убежден на самом деле.
3. На вечеринках, в различных компаниях я не пытаюсь делать или говорить то, что приятно другим.
4. Я могу защищать только те идеи, в которые сам верю.
5. Я могу произносить речи экспромтом даже на те темы, по которым не имею почти никакой информации.
6. Я полагаю, что умею проявлять себя так, чтобы произвести впечатление на людей или развлечь их.
7. Если я не уверен, как следует вести себя в определенной ситуации, начинаю ориентироваться на поведение других людей.
8. Возможно, из меня получился бы неплохой актер.
9. Я редко нуждаюсь в советах друзей при выборе книг, музыки или фильмов.
10. Другим порой кажется, что я переживаю более глубокие эмоции, чем это есть на самом деле.
11. Я смеюсь над комедией больше, когда смотрю ее вместе с другими, чем когда смотрю ее один.
12. В группе людей я редко являюсь центром внимания.
13. В различных ситуациях с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
14. Мне не очень легко добиться того, чтобы другие почувствовали ко мне симпатию.
15. Даже если я не в духе, часто делаю вид, что приятно провожу время.
16. Я не всегда такой на самом деле, каким кажусь.
17. Я не стану специально высказывать мнение или изменять поведение, когда мне хочется кому-то понравиться или добиться расположения.
18. Я считаюсь человеком, способным развлечь.

19. Чтобы понравиться, наладить отношения с людьми, я стараюсь прежде всего делать именно то, что от меня ожидают.

20. Я никогда не проявлял себя особо успешно, если играл с другими в игры, требующие смекалки или импровизированных действий.

21. Я испытываю затруднения, когда пытаюсь менять свое поведение так, чтобы оно соответствовало взглядам различных людей и ситуациям.

22. Во время вечеринок я предоставляю другим возможность шутить и рассказывать истории.

23. В компаниях я чувствую себя несколько неловко и не проявляю себя достаточно хорошо.

24. Если потребуется для правого дела, я могу любому, глядя прямо в глаза, сказать неправду и при этом сохранять бесстрастное выражение лица.

25. Я могу сделать так, чтобы окружающие были со мной дружелюбны, даже если эти люди мне не нравятся» [16, с. 165].

Обработка и интерпретация результатов

«Подсчитываются все ответы, совпадающие со словами «верно» и «неверно». Все баллы суммируются.

Ключ

«ДА»	5, 6, 7, 8, 10, 11, 13, 15, 16, 18, 19, 24, 25
«НЕТ»	1, 2, 3, 4, 9, 12, 14, 17, 20, 21, 22, 23

- *Менее 8 баллов* – стабильная модель общения, некоторая ригидность.
- *8–17 баллов* – потребность быть в общении с самим собой, проявлять в зависимости от ситуации направленность на партнера, склонность к партнерству в общении.

17–25 баллов – мобильность в общении, умение подстраиваться к поведению партнера, готовность к диалогу, способность изменять стиль общения в зависимости от ситуации» [16, с. 166].

1.7. Методика «Диагностика мотивационных ориентаций в межличностных коммуникациях»

Авторы: Ладанов И. Д., Уразаева В. А.

Данная методика направлена на определение основных коммуникативных ориентаций личности и их гармоничности в процессе формального делового общения.

Инструкция

«Вам необходимо выбрать один из вариантов ответов на предложенные в опроснике утверждения: «именно так»; «почти так»; «кажется, так»; «может быть, так». В процессе работы с методикой старайтесь опираться на свой опыт общения с партнерами по деловому общению» [16, с. 92].

Текст опросника

Для каждого утверждения выберите ответ, который больше всего Вам подходит. Номер ответа напишите в скобках слева от каждой строки. Пожалуйста, будьте как можно внимательнее.

	А (4)	**Б (3)**	**В (2)**	**Г (1)**
	Именно так	*Кажется, так*	*Почти так*	*Может быть, так*

Ответ	№	*Утверждение*
( )	55.	«Мой партнер смотрит на предмет обсуждения всесторонне, учитывая и мою точку зрения.
( )	56.	Мой партнер считает меня достойным уважения.
( )	57.	Когда обсуждаются различные точки зрения, мы вникаем с партнером в дело по существу.
( )	58.	Я уверен, что мой партнер понимает мои намерения по поводу создания хороших взаимоотношений с ним.
( )	59.	Мой партнер всегда по достоинству оценивает мои высказывания.
( )	60.	Мой партнер чувствует, когда в ходе беседы надо слушать, а когда говорить.
( )	61.	Я уверен, что при обсуждении конфликтной ситуации проявляю сдержанность.
( )	62.	Я уверен, что партнер может заинтересоваться предметом моего сообщения.
( )	63.	Мне нравиться проводить время в беседах с партнером.
( )	64.	Когда мы с партнером приходим к соглашению, то хорошо знаем, что каждому из нас делать.

( )	65.	Если обстановка требует, то мой партнер готов продолжить обсуждение проблемы до ее выяснения.
( )	66.	Я стараюсь идти навстречу просьбам своего партнера.
( )	67.	Оба, мой партнер и я, стараемся угодить друг другу.
( )	68.	Мой партнер обычно говорит по существу, без лишних слов.
( )	69.	После обсуждения с партнером разных точек зрения я чувствую, что это идет мне на пользу.
( )	70.	Будучи расстроенным, я использую слишком резкие выражения.
( )	71.	Я стараюсь искренне понять намерения моего партнера.
( )	72.	Я вполне могу рассчитывать на искренность моего партнера.
( )	73.	Я считаю, что хорошие взаимоотношения зависят от усилий обеих сторон.
( )	74.	После какой-либо ссоры с партнером мы обычно стараемся быть друг к другу внимательнее» [16, с. 93].

Обработка и интерпретация результатов

«Диагностируемые коммуникативные ориентации определяются с помощью ключа.

Шкала	*Номера утверждений*
Ориентация на принятие партнера	2, 5, 9, 12, 14, 18
Ориентация на адекватность восприятия и понимания партнера	1, 4, 6, 8, 11, 15, 19
Ориентация на достижение компромисса	3, 7, 10, 13, 16, 17, 21

Диапазон каждой из шкал колеблется от 7 до 28 баллов. Количественная значимость ответов (в баллах) определяется следующим образом: «именно так» – 4 балла; «почти так» – 3 балла; «кажется, так» – 2 балла; «может быть, так» – 1 балл. О степени выраженности каждой из шкал можно судить на основании следующих показателей:

- ***21 и более баллов*** – высокая;
- ***8–20 баллов*** – средняя;
- ***7 и менее баллов*** – низкая.

Общий суммарный показатель, характеризующий абсолютную гармоничность коммуникативных ориентаций, равен 84 баллам.

Уровни общей гармоничности коммуникативных ориентаций могут быть представлены в следующем виде:

- ***64 и более баллов*** – высокий уровень;
- ***30–63 баллов*** – средний уровень;
- ***29 и менее баллов*** – низкий уровень» [16, с. 94].

1.8. Методика «Диагностика коммуникативной толерантности»

Автор: Бойко В. В.

Инструкция.

«Вам предоставляется возможность совершить экскурс в многообразие человеческих отношений. С этой целью вам предлагается оценить себя в девяти предложенных несложных ситуациях взаимодействия с другими людьми. При ответе важна ваша первая реакция. Помните, что нет плохих или хороших ответов. Отвечать надо, долго не раздумывая, не пропуская вопросы. Свои ответы следует проставлять («V» или «+») в одной из четырех колонок» [16, с. 92].

Текст опросника

1. *«Проверьте себя:* насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся нам людей. Ниже приводятся суждения; воспользуйтесь оценками от 0 до 3, баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам:

0 баллов – совсем неверно,

1 – верно в некоторой степени (несильно),

2 – верно в значительной степени (значительно),

3 – верно в высшей степени (очень сильно).

	Суждения	Баллы
1	Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.	
2	Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.	
3	Шумные детские игры переношу с трудом.	
4	Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно.	
5	Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.	
	ВСЕГО:	

2. *Проверьте себя:* нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного «Я». Меру согласия с суждениями, как и в предыдущем случае, выражайте в баллах от 0 до 3.

	Суждения	Баллы
1	Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.	
2	Меня раздражают любители поговорить.	
3	Я тяготился бы разговором с безразличным для меня попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу.	
4	Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.	
5	Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.	
	ВСЕГО:	

3. *Проверьте себя:* а какой мере категоричны или неизменны ваши оценки в адрес окружающих.

	Суждения	Баллы
1	Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды).	
2	Так называемые «новые русские» обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.	
3	Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне.	
4	Есть тип мужчин (женщин), который и не выношу.	
5	Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.	
	ВСЕГО:	

4. *Проверьте себя:* в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей (степень согласия с суждениями оценивайте от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.	
2	Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен.	
3	Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.	
4	Мне неприятны самоуверенные люди.	
5	Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.	
	ВСЕГО:	

5. *Проверьте себя:* есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Я имею привычку поучать окружающих.	
2	Невоспитанные люди возмущают меня.	
3	Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.	
4	Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.	
5	Я люблю командовать близкими.	
	ВСЕГО:	

6. *Проверьте себя:* в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах.	
2	Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.	
3	Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.	
4	Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.	
5	Меня раздражает, если партнер делает что-то по – своему, не так, как мне того хочется.	
	ВСЕГО:	

7. *Проверьте себя:* свойственна ли вам такая тенденция поведения (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.	
2	Меня часто упрекают в ворчливости.	
3	Я долго помню обиды, причиненные мне теми, кого я ценю или уважаю.	
4	Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.	
5	Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь.	
	ВСЕГО:	

8. *Проверьте себя:* в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.	
2	Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.	
3	Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.	
4	Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).	
5	Иногда мне нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей.	
	ВСЕГО:	

9. *Проверьте себя:* каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми (оценка суждений от 0 до 3 баллов).

	Суждения	Баллы
1	Обычно мне трудно идти на уступки партнерам.	
2	Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.	
3	Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.	
4	Я избегаю поддерживать отношения с несколько странными людьми.	
5	Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.	
	ВСЕГО:	

[16, с. 94]

Обработка и интерпретация данных

«Представленные в опроснике поведенческие признаки свидетельствуют о низком уровне общей коммуникативной толерантности. Подсчитайте сумму баллов, полученных по всем признакам. Чем больше сумма баллов, тем ниже уровень коммуникативной толерантности. Максимальное число баллов (135) свидетельствует об абсолютной нетерпимости к окружающим. Минимальное их количество (0) – свидетельство терпимости ко всем типам партнеров во всех ситуациях. В среднем, по данным, представленным автором, респонденты набирают: руководители медицинских учреждений и подразделений – 40 баллов, медсестры – 43 балла, воспитатели – 31 балл.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки (здесь возможен интервал от 0

до 15 баллов). Чем больше баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними. Напротив, чем меньше ваши оценки потому или иному поведенческому признаку, тем выше уровень общей коммуникативной толерантности по данному аспекту отношений с партнерами. Разумеется, полученные данные позволяют подметить лишь основные тенденции, свойственные вашим взаимодействием с партнерами**.** В непосредственном, живом общении личность проявляется ярче и многообразнее» [16, с. 94].

1.9. Методика «Диагностика эмоциональных барьеров в межличностном общении»

Автор: В. В. Бойко.

Инструкция. «Прочитайте суждения и ответьте «да» или «нет».

Текст опросника

1. «Обычно к концу рабочего дня на моем лице заметна усталость.
2. Случается, что при первом знакомстве эмоции мешают мне произвести более благоприятное впечатление на партнеров (теряюсь, волнуюсь, замыкаюсь или, напротив, много говорю, перевозбуждаюсь, веду себя неестественно).
3. В общении мне часто недостает эмоциональности, выразительности.
4. Пожалуй, я кажусь окружающим слишком строгим.
5. Я в принципе против того, чтобы изображать учтивость, если тебе не хочется.
6. Я обычно умею скрыть от партнеров вспышки эмоций.
7. Часто в общении с коллегами я продолжаю думать о чем-то своем.
8. Бывает, я хочу выразить партнеру эмоциональную поддержку (внимание, сочувствие, сопереживание), но он этого не чувствует, не воспринимает.
9. Чаще всего в моих глазах или в выражении лица видна озабоченность.
10. В деловом общении я стараюсь скрывать свои симпатии к партнерам.
11. Все мои неприятные переживания обычно написаны на моем лице.
12. Если я увлекаюсь разговором, то мимика становится излишне выразительной, экспрессивной.

13. Пожалуй, я несколько эмоционально скован, зажат.
14. Я обычно нахожусь в состоянии нервного напряжения.
15. Обычно я чувствую дискомфорт, когда приходится обмениваться рукопожатиями в деловой обстановке.
16. Иногда близкие люди одергивают меня: расслабь мышцы лица, не криви губы, не морщи лицо и т. п.
17. Разговаривая, я излишне жестикулирую.
18. Обычно в новой ситуации мне трудно быть раскованным, естественным.
19. Пожалуй, мое лицо часто выражает печаль или озабоченность, хотя на душе спокойно.
20. Мне затруднительно смотреть в глаза при общении с малознакомым человеком.
21. Если я хочу, то мне всегда удается скрыть вою неприязнь к плохому человеку.
22. Мне часто бывает почему-то весело без всякой причины.
23. Мне очень просто сделать по собственному желанию или по заказу разные выражения лица: изобразить печаль, радость, испуг, отчаяние и т. д.
24. Мне говорили, что мой взгляд трудно выдержать.
25. Мне что-то мешает выражать теплоту, симпатию человеку, даже если я испытываю эти чувства к нему» [16, с. 166].

Обработка и интерпретация данных

«Подведите итоги самооценивания с помощью предложенного ключа.

«Помехи" в установлении эмоциональных контактов	***Номера вопросов и ответы по ключу***
1. Неумение управлять эмоциями, «дозировать» их.	+1, –6, +11, +16, –21
2. Неадекватное проявление эмоций.	–2, +7, +12, +17, +22
3. Негибкость, неразвитость, невыразительность эмоций.	+3, +8, +13, +18, –23
4. Доминирование негативных эмоций.	+4, +9, +14, +19, +24
5. Нежелание сближаться с людьми на эмоциональной основе.	+5, +10, +15, +20, +25

Какова сумма набранных вами баллов? Она может колебаться в пределах от 0 до 25. Чем больше баллов, тем очевиднее ваша эмоциональная проблема в

повседневном общении. Однако не следует обольщаться, если вы набрали очень мало баллов (0–2). Либо вы были неискренни в своих ответах, либо плохо видите себя со стороны. Если вы набрали не более 5 баллов, эмоции обычно не мешают вам общаться с партнерами; 6–8 баллов – у вас есть некоторые эмоциональные проблемы в повседневном общении; 9–12 баллов – свидетельство того, что ваши эмоции "на каждый день» в некоторой степени осложняют взаимодействие с партнерами; 13 балов и больше – эмоции явно мешают устанавливать контакты с людьми, возможно, вы подвержены каким-либо дезорганизующим реакциям или состояниям. Обратите внимание, нет ли конкретных «помех», которые отчетливо возникают у вас, – это пункты, по которым вы набрали 3 и более баллов» [16, с. 167].

1.10. Методика «Диагностика принятия других (шкала Фейя)»

Инструкция

«Внимательно прочитайте (прослушайте) суждения опросника. Варианты ответов по всем суждениям даны на специальном бланке. Если вы считаете, что суждение верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в бланке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу» [16, с. 157]:

- «практически всегда»;
- «часто»;
- «иногда (редко)»;
- «случайно (очень редко)»;
- «никогда».

Текст опросника

1. «Людей достаточно легко ввести в заблуждение.
2. Мне нравятся люди, с которыми я знаком(а).
3. В наше время люди имеют очень низкие моральные принципы.
4. Большинство людей думают о себе только положительно, редко обращаясь к своим отрицательным качествам.
5. Я чувствую себя комфортно практически с любым человеком.
6. Все, о чем люди говорят в наше время, сводится к разговорам о фильмах, телевидении и других глупых вещах подобного рода.
7. Если кто-либо начал делать одолжение другим людям, то они сразу же, перестают уважать его.
8. Люди думают только о себе.
9. Люди всегда чем-то недовольны и ищут что-нибудь новое.
10. Причуды большинства людей очень трудно вытерпеть.
11. Людям определенно необходим сильный и умный лидер.
12. Мне нравится быть в одиночестве, вдали от людей.
13. Люди не всегда честно ведут себя с другими людьми.
14. Мне нравится быть с другими людьми*.
15. Большинство людей глупы и непоследовательны.
16. Мне нравится быть с людьми, чьи взгляды отличаются от моих*.
17. Каждый хочет быть приятным для другого*.
18. Чаще всего люди недовольны собой» [16, с. 157].

Бланк ответов

Ф.И.О. _____Пол _____Возраст _____

№	*Всегда*	*Часто*	*Редко*	*Очень редко*	*Никогда*
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					

8					
9					
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					

Обработка и интерпретация результатов

«Ответы оцениваются следующим образом: «всегда» – 4 балла; «часто» – 3 балла; «иногда (редко)» – 2 балла; «случайно (очень редко)» – 1 балл; «никогда» – 0 баллов.

Обратные суждения отмечены звездочкой (*). В этих суждениях баллы начисляются в обратном порядке: «всегда» – 0 балла; «часто» – 1 балла; «иногда (редко)» – 2 балла; «случайно (очень редко)» – 3 балл; «никогда» – 4 баллов.

Затем подсчитывается сумма баллов, набранная испытуемым:

- *60 баллов и больше* –- это высокий показатель принятия других;
- *45 – 60 баллов* –- средний показатель принятия других с тенденцией к высокому;
- *30 – 45 баллов* – средний показатель принятия других с тенденцией к низкому;
- *30 баллов и меньше* –- низкий показатель принятия других» [16, с. 158].

1.11. Методика «Диагностика доброжелательности (шкала Кэмпбелла)»

Инструкция. «Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы, задайте их, прежде чем начнете выполнять тест» [13, с. 102].

Текст опросника

1. «А). Человек чаще всего может быть уверен в других людях.

В). Доверять другому небезопасно, так как он может использовать это в своих целях.

2. А). Люди скорее будут помогать друг другу, чем оскорблять друг друга-

В). В наше время вряд ли найдется такой человек, которому можно было бы полностью довериться.

3. А). Ситуация, когда человек работает для других, полна опасности.

В). Друзья и сотрудники выступают лучшим гарантом безопасности.

4. А). Вера в других является основой выживания в наше время.

В). Доверять другим равнозначно поиску неприятностей.

5. А). Если знакомый просит в займы, лучше найти способ отказать ему.

В). Способность помочь другому составляет одну из лучших сторон нашей жизни.

6. А). «Договор дороже денег» – все еще лучшее правило в наше время.

В). В наше время необходимо стремиться угрожать всем независимо от собственных принципов.

7. А). Невозможно перепрыгнуть через себя.

В). Там, где есть воля, есть и результат.

8. А). В деловых отношениях не место дружбе.

В). Основная функция деловых отношений состоит в возможности помочь другому» [13, с. 103].

Бланк ответов

Ф.И.О. _____Пол _____Возраст _____

Варианты ответов: А или В.

№	*А*	*В*
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		

Обработка и интерпретация результатов

«При совпадении ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов. *Выборы, отражающие доброжелательное отношение к другим людям, обозначены звездочкой (*).* Баллы суммируются.

Ключ

№ утверждения	Варианты ответа
1	A*
2	A*
3	B*
4	A*
5	B*
6	A*
7	B*
8	B*

- *4 балла и меньше* – низкий показатель доброжелательного отношения к другим;
- *4–8 баллов* – средний показатель доброжелательного отношения к другим;
- *8 баллов и выше* – высокий показатель доброжелательного отношения к другим» [13, с. 104].

1.12. Экспресс-диагностика доверия (шкала Розенберга)

Инструкция

«Внимательно прочитайте (прослушайте) пары суждений опросника. Если вы считаете, что какое-либо суждение из пары верно и соответствует вашему представлению о себе и других людях, то в банке ответов напротив номера суждения отметьте степень вашего согласия с ним, используя предложенную шкалу. Если у вас возникли какие-нибудь вопросы – задайте их, прежде чем начнете выполнять тест» [13, с. 104].

Текст опросника

1. «Как вы думаете, большинству людей можно доверять или во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность?

А). Большинству людей можно доверять.

В). Во взаимодействии с другими нужно соблюдать осторожность.

2. Могли бы вы сказать, что люди чаще всего стремятся быть полезным другим или они думают только о себе?

А). Стремятся быть полезными другим.

В). Думают только о себе.

3. Как вы думаете, большинство людей попытались бы обмануть вас, если бы им представилась такая возможность, или вели бы себя честно?

А). Попытались бы обмануть, если бы им представилась такая возможность.

В). Вели бы себя честно» [13, с. 105].

Бланк ответов

Ф.И.О. _____Пол _____Возраст _____

Варианты ответов: А или В.

№	*А*	*В*
1		
2		
3		

Обработка и интерпретация результатов

«При соответствии ответа испытуемого с ключом он оценивается в 1 балл, при несовпадении – в 0 баллов. Баллы суммируются.

№ *утверждения*	1	2	3
Ключ к ответу	**а**	**а**	**в**

- *1 балл и меньше* – низкий показатель доверия;
- *2 балла* – средний показатель доверия;
- *3 балла* – высокий показатель доверия» [13, с. 105].

1.13. Методика «Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях»

Авторы: М. В. Секач, В. Ф. Перевалов, Л. Г. Лаптев.

«Данная методика (предпочтительнее ее компьютерный вариант) выявляет динамику уровней психической устойчивости. По мнению авторов, методика «Самооценка психической устойчивости в межличностных отношениях» (СПРУ) предназначена респондентам разных возрастов, социальных рангов, видов деятельности и не имеет никаких противопоказаний по здоровью. В практическом плане она имеет наибольшую значимость для действий в экстремальных условиях, когда требуется становиться над обстоятельствами и побеждать их. Методика позволяет определить возможность руководителя проявлять психическую устойчивость по четырем психологическим компонентам: интеллект, воля, эмоции и личностно-профессиональные качества. Именно они, интегрируясь в системное психическое образование, составляют основу психической устойчивости руководителя» [16, с. 172].

Инструкция. «Предлагаем вам ответить на вопросы искренне и однозначно и занести свои ответы в бланк опросника. При ответе на каждый вопрос необходимо указывать определенное отношение к проблеме, содержащейся в вопросе, выражая согласие или отрицание («да» или «нет»). Если определение в опроснике соответствует вашему представлению о себе, на бланке перечеркните номер этого определения» [16, с. 172].

Бланк ответов

Ф.И.О. _____Пол _____Возраст _____

1	11	21	31	41	51
2	12	22	32	42	52
3	13	23	33	43	53
4	14	24	34	44	54
5	15	25	35	45	55
6	16	26	36	46	**Количество ответов «ДА»**
7	17	27	37	47	
8	18	28	38	48	
9	19	29	39	49	
10	20	30	40	50	

Текст опросника

1. «Я отдаю распоряжения всем подчиненным в одинаковой форме.
2. Я уверен, что поощрение – более сильный стимул для сотрудника, чем боязнь наказания.
3. Моя позиция лидера соответствует реальному статусу.
4. Когда необходимо, я могу заставить людей работать столько, сколько нужно для дела.
5. Я стараюсь, чтобы каждый сотрудник максимально проявлял свои способности.
6. Мне не нравится, когда меня хвалят.
7. Я редко ошибаюсь, давая целостную квалификационную характеристику сотрудникам.
8. То, что моим подчиненным кажется, везением или удачей, на самом деле плод моих долгих размышлений и действий.
9. Мои служебные и личные интересы в целом совпадают.
10. В периоды учебы (школа, вуз) я всегда был среди лучших.
11. Я предпочитаю такую работу, при которой можно самостоятельно определять, что и как делать.
12. Мне удается вести за собой людей, даже если они независимы от меня.
13. Я думаю, что самое главное в жизни – быть мастером своего дела.
14. По утрам я обычно чувствую себя отдохнувшим и бодрым.
15. У меня нет ощущения, что жизнь меня утомляет.
16. Я никогда не вздрагиваю перед неожиданным вызовом к руководству.
17. Меня не смущает присутствие большого количества незнакомых людей.
18. Я не отмечал, чтобы у меня пропадал или изменялся голос во время спора.
19. В прохладную погоду я никогда не потею.
20. Мне нравится постоянно находиться среди людей.
21. В экстремальных ситуациях у меня не было ощущения удушья.
22. Мое настроение не бывает связано с изменением погоды.
23. Меня не беспокоят кошмарные сновидения.
24. Я отстаиваю только то, в чем искренне убежден.

25. Моя профессия удовлетворяет меня.
26. Я думаю, что мои привычки хороши и желательны.
27. Я считаю, что любая неприятность закончится, но ждать этого не следует.
28. Принимая решение в сложных ситуациях, я рассчитываю только на свой опыт и знания.
29. Я полностью отдаю себя своей профессии.
30. Я удовлетворен результатами самореализации в выбранном виде деятельности.
31. Я не думаю о болезнях, пусть все идет своим чередом.
32. Я всегда смотрю собеседнику прямо в глаза.
33. Я не верю в случайности, совпадения, суеверия.
34. Меня интересует все новое.
35. Я могу заставить себя работать столько, сколько необходимо для дела.
36. Я никогда не передаю слухи.
37. У меня широкий круг интересов.
38. Я лучше себя чувствую, когда работаю, чем когда бездельничаю.
39. Я всегда убежден, что делаю нужное и полезное дело.
40. Чаще всего я могу предугадать решение начальника.
41. Я могу решать деловые вопросы с людьми, которых не выношу,
42. Рутинная работа быстро вызывает у меня раздражение.
43. Я люблю работать с людьми опытными и умными.
44. Я уважаю людей, которые достигли успеха без посторонней помощи.
45. Свои решения я всегда стараюсь научно обосновывать.
46. Я всегда такой, каким кажусь.
47. Я работаю в основном из-за желания победить, выиграть.
48. Не обязательно, чтобы мои решения одобрялись подчиненными.
49. Я считаю, что знающий проблему руководитель всегда легко доведет ее до любого исполнителя.
50. Я постоянно чувствую свою ответственность на работе.
51. Я не волнуюсь из-за пустяков.
52. Я не обращаю внимания на то, о чем говорят у меня за спиной.

53. В различных ситуациях и в общении с разными людьми я веду себя совершенно по-разному.
54. Возраст собеседника не мешает мне установить деловой контакт.
55. Мне не трудно освоиться в новом качестве и в новом коллективе» [16, с. 174].

Обработка и интерпретация данных

«Показателем правильности усвоения инструкции может служить следующая форма проверки: если респондент утвердительно ответил более чем на половину вопросов по *«шкале лжи»* (6, 16, 26, 36, 46, 45), то результат тестирования признается недействительным. В ином случае результаты тестирования указывают на один из уровней психической устойчивости руководителя.

Во-первых, необходимо определить процентный уровень положительных ответов. Для этого их количество делится на константное число 49 и умножается на 100.

Исходя из количества полученных баллов, мы можем охарактеризовать различные уровни психической устойчивости руководителя.

Высоким уровень психической устойчивости руководителя характеризует его способность выполнять управленческие функции в любых реальных условиях без существенного психического и физического напряжения (70% и более положительных ответов).

Стабильный уровень психической устойчивости позволяет руководителю осуществлять управленческие функции успешно, без негативных последствий для психического здоровья (50% положительных ответов).

Удовлетворительный уровень обеспечивается, если руководитель добивается положительных результатов в управленческой деятельности, мобилизуя весь свой творческий потенциал (30% положительных ответов).

Если руководитель не соответствует одному или нескольким критериям психической устойчивости в такой степени, что не способен успешно выполнять управленческие функции, то его психическую устойчивость можно считать ***недостаточной*** (25% положительных ответов). Недостаточный уровень психической устойчивости не тождественен «неустойчивой психике». Это лишь уровень

измерения психической и профессиональной состоятельности руководителей с соответствующим стажем работы на руководящей должности и определенного возраста» [16, с. 175].

1.14. Методика оценки эмоционального интеллекта (опросник EQ)

«Методика предложена Н. Холлом для выявления способности понимать отношения личности, репрезентируемые в эмоциях и управлять эмоциональной сферой на основе принятия решений. Она состоит из 30 утверждений и содержит 5 шкал:

1) эмоциональная осведомленность,

2) управление своими эмоциями (скорее это эмоциональная отходчивость, эмоциональная неригидность),

3) самомотивация (скорее это как раз произвольное управление своими эмоциями, исключая пункт 14),

4) эмпатия,

5) распознавание эмоций других людей (скорее – умение воздействовать на эмоциональное состояние других людей).

Тест явно нуждается в доработке, хотя основа его может 'быть использована для создания новой его модификации» [16, с. 192].

Инструкция. «Ниже вам будут предложены высказывания, которые так или иначе отражают различные стороны Вашей жизни. Пожалуйста, напишите цифру справа от каждого утверждения, исходя из оценки ваших ответов:

Полностью не согласен – (-3 балла);

В основном не согласен – (-2 балла);

Отчасти не согласен – (-1 балл);

Отчасти согласен – (+ 1 балл);

В основном согласен – (+2 балла);

Полностью согласен – (+ 3 балла)» [16, с. 192].

Текст опросника

1. «Для меня как отрицательные, так и положительные эмоции служат источником знания, как поступать в жизни.
2. Отрицательные эмоции помогают мне понять, что я должен изменить в моей жизни.
3. Я спокоен, когда испытываю давление со стороны.
4. Я способен наблюдать изменение своих чувств.
5. Когда необходимо, я могу быть спокойным и сосредоточенным, чтобы действовать в соответствии с запросами жизни.
6. Когда необходимо, я могу вызвать у себя широкий спектр положительных эмоций, такие как веселье, радость, внутренний подъем и юмор.
7. Я слежу за тем, как я себя чувствую.
8. После того как что-то расстроило меня, я могу легко совладать со своими чувствами.
9. Я способен выслушивать проблемы других людей.
10. Я не зацикливаюсь на отрицательных эмоциях.
11. Я чувствителен к эмоциональным потребностям других.
12. Я могу действовать успокаивающе на других людей.
13. Я могу заставить себя снова и снова встать перед лицом препятствия.
14. Я стараюсь подходить творчески к жизненным проблемам.
15. Я адекватно реагирую на настроения, побуждения и желания других людей.
16. Я могу легко входить в состояние спокойствия, готовности и сосредоточенности.
17. Когда позволяет время, я обращаюсь к своим негативным чувствам и разбираюсь, в чем проблема.
18. Я способен быстро успокоиться после неожиданного огорчения.
19. Знание моих истинных чувств важно для поддержания «хорошей формы».
20. Я хорошо понимаю эмоции других людей, даже если они не выражены открыто.
21. Я хорошо могу распознавать эмоции по выражению лица.
22. Я могу легко отбросить негативные чувства, когда необходимо действовать.

23. Я хорошо улавливаю знаки в общении, которые указывают на то, в чем другие нуждаются.
24. Люди считают меня хорошим знатоком переживаний других людей.
25. Люди, осознающие свои истинные чувства, лучше управляют своей жизнью.
26. Я способен улучшить настроение других людей.
27. Со мной можно посоветоваться по вопросам отношений между людьми.
28. Я хорошо настраиваюсь на эмоции других людей.
29. Я помогаю другим использовать их побуждения для достижения личных целей.
30. Я могу легко отключиться от переживания неприятностей. Ключ для диагностики» [16, с. 194].

«Шкала «Эмоциональная осведомленность» – пункты 1, 2, 4, 17, 19, 25.
Шкала «Управление своими эмоциями» – пункты 3, 7, 8, 10, 18, 30.
Шкала «Самомотивация» – пункты 5, 6, 13, 14, 16, 22.
Шкала «Эмпатия» – пункты 9, 11, 20, 21, 23, 28.
Шкала «Распознавание эмоций других людей» – пункты 12, 15, 24, 26, 27, 29.

Подсчет результатов. По каждой шкале высчитывается сумма баллов с учетом знака ответа (+ или -). Чем больше плюсовая сумма баллов, тем больше выражено данное эмоциональное проявление» [16, с. 194].

Раздел 2. Техники и виды слушания

Навыки слушания являются базовыми среди других навыков консультативной практики, поскольку помогают психологу выявить новые факты, понять поведение, мысли и чувства клиента. К их числу относят: умение формулировать различного рода вопросы; приемы нерефлексивного слушания; выяснение, уточнение; подведение итогов и др. Все перечисленные навыки, подразумевающие использование определенного ряда техник.

Активное слушание, по мнению большинства психологов-консультантов (А. Айви, Р. Нельсон-Джоунс, Р. Кочюнас, Г. С. Абрамова, Ю. Е. Алешина), является важным компонентом и условием эффективности консультативного взаимодействия.

Слушание – активный процесс, хотя бы потому, что при видимой внешней пассивности психолога требует от него значительного внутреннего напряжения и сосредоточения, умения отвлечься от собственных мыслей, внимательно следить за словами, эмоциями, чувствами и поведенческими реакциями клиента.

В консультативной психологии описаны два вида слушания – **рефлексивное** и **нерефлексивное.**

Рефлексивное слушание – разновидность слушания с объективной обратной связью психолога в виде заинтересованных вопросов, уточнений. Данный вид слушания помогает психологу выяснить, на сколько точно он понимает мысли и чувства клиента. **Уметь слушать рефлексивно** – значит расшифровывать смысл сообщений, выяснять их реальное значение для клиента.

Нерефлексивное слушание – предполагает минимальное вербальное участие со стороны психолога в обсуждении проблемы клиента, использование в беседе, прежде всего невербальных средств, таких как: парафраз, эхо-высказывания, междометия, жесты, взгляд, паузы и молчание.

Активное слушание предполагает овладение психологом приемами, которые помогают понять и запомнить сказанное клиентом. С умения цепко придерживаться нити разговора начинается любая профессиональная психологическая

работа. Вот почему приемы и техники активного слушания и понимающего (рефлексивного) реагирования обобщенно называют **«методом базовых психотерапевтических навыков».**

Рассмотрим некоторые из них более подробно.

Построение контакта с клиентом при помощи вопросов

Техника формулирования вопросов является одной из основных. Умение задавать релевантные вопросы в ходе беседы с клиентом среди профессионально важных навыков психолога-консультанта занимает ключевую позицию. Вопросы являются важнейшим элементом беседы и основным средством получения информации о клиента. Психолог в ходе консультации задает клиенту различные вопросы, направленные на достижение определенных целей. Чаще всего в психологическом консультировании используются такие типы вопросов, как: закрытые, открытые, прямые, опосредованные, лично направленные, безличные и др.

Открытые вопросы как правило начинаются со слов «что», «как», «почему», «могли бы», «а если». Они предполагают развернутый ответ, так как на них трудно ответить «да» или «нет». Открытые вопросы дают возможность получить важную информацию о сути затруднений клиента. Например, открытый вопрос: «Не расскажете ли вы, чего ожидаете от консультации (терапии)?» позволяет членам семьи сформулировать без ограничений свой ответ» [8, с. 4].

Таблица 1

Целевое направление вопроса

Цель вопроса	Вид вопроса	Примеры
Сбор информации о проблеме клиента	Детальный анализ сложной жизненной ситуации, причин ее возникновения и обострения; конкретизация; выяснение у клиента его видения причин возникших трудностей	Когда это произошло? Как Вы думаете, отчего так происходит в Вашей жизни? Что, как Вы думаете, привело в данной ситуации?
Стимулирование клиента к более развернутому и подробному рассказу о проблемной ситуации	Побуждение клиента иллюстрировать свой рассказ примерами	Вы можете привести примеры, когда вели себя подобным образом?
Проверка предварительных консультативных гипотез	Выявление причинно-следственных связей и закономер-	Если я правильно поняла, каждый раз, когда Вы пытаетесь рассказать мужу о своих чувствах, он замыкается в себе?

	ностей в поведенческих паттернах и эмоциональном реагировании клиента	
Выявление и актуализация чувств, переживаний клиента, их отреагирование	Получение информации об эмоциональных переживаний и чувствах клиента относительно сложившейся ситуации	Что вы чувствовали в тот момент?
Выявление личностных ресурсов клиента	Выявление сильных сторон личности клиента, его возможностей и потенциала, позволяющих выйти из проблемной ситуации	Вспомните, были ли у Вас в жизни похожие ситуации? Как Вы с ними справлялись?

Используя открытые вопросы, психолог может уяснить следующее: общую картину затруднений клиента; основные факты; эмоциональное отношение к этим фактам.

«На стадии сбора информации необходимо выяснить, как сам клиент понимает и объясняет свои проблемы, а также получить сведения, характеризующие особенности проблемной ситуации и ее влияние на разные стороны жизни клиента. Так же вопросы можно использовать на стадии выдвижения и проверки гипотез.

Консультанту необходимо сохранять чувство такта и меры при сборе информации о проблемной ситуации. Вопрос «почему» особенно тревожит и вызывает у клиента желание защититься. В частности, этот вопрос активизирует защитный механизм рационализации: обычно человек уже обдумывал данную проблему и выстраивал для себя систему объяснений» [8, с. 5].

Закрытые вопросы обычно включают в себя частицу «ли». Они «содержат в себе формулировку ответа или ее варианты. На них можно ответить «да» или «нет». Закрытые вопросы используются для сбора информации, а также для того, чтобы выяснить детали, сконцентрировать внимание, сузить область суждений. Закрытый вопрос, как правило, мешает клиенту уклониться от темы разговора. Но при частом использовании закрытые вопросы также могут вызвать тревогу.

При выборе той или иной формулировки вопроса необходимо учитывать определенные ограничения. Например, закрытые вопросы создают опасность существенного сужения круга возможных ответов. Это особенно важно учитывать при работе с легко внушаемыми клиентами, с маленькими детьми. Вместе с тем

использование закрытых вопросов иногда может стать полезным приемом, который помогает клиенту выразить социально не одобряемые установки. Не задавая клиенту вопросов, информацию о нем можно получить при помощи таких техник, как минимальное подкрепление, поддержка, пересказ, отражение чувств» [8, с. 5].

«Минимальное подкрепление (минимизация ответов, невмешательство) – «микротехника, представляющая собой использование психологом тех «минимальных» средств общения, которые позволяют поддерживать диалог с семьей. Реплики психолога дают возможность клиенту высказываться без принуждения, открыто и свободно. К их числу можно отнести высказывания типа: «Я понимаю», «Продолжайте, это интересно», «Расскажите поподробнее».

Эти реплики способствуют развитию и углублению взаимодействия с клиентом. Они снимают напряженность, помогают психологу выразить заинтересованность, понимание или одобрение.

Повтор (поддержка) – это прямое повторение сказанного клиентом либо короткие комментарии («ну-ну», «так», «угу»). Этот прием облегчает беседу и поддерживает главное ее течение, обеспечивает наименее навязчивое вмешательство психолога в мир клиента. Повтор или поддержка является прямым способом продемонстрировать клиенту, что психолог его слушает и слышит.

Перефразирование (парафраз) – формулирование мысли клиента другими словами. Перефразирование всегда является определенным риском для психолога, так как никогда нельзя быть уверенным, что понимаешь другого человека правильно. Целью перефразирования является проверка того, насколько точно консультант понимает того или иного члена семьи. Существуют стандартные высказывания, с которых часто начинается перефразирование: «Как я понял...», «Вы считаете...», «По Вашему мнению...», «Другими словами, Вы думаете...», «Если я правильно понял, Вы говорите о...» и др.

При перефразировании основное внимание уделяется идеям, мыслям, смыслу сказанного, а не чувствам и эмоциям клиента. Важно, чтобы психолог умел выражать мысли клиента своими словами. Перефразирование позволяет

внести своевременные коррективы в сообщения клиента в тех случаях, когда психолог их неправильно понял» [8, с. 6].

Пересказ – это «сжатое изложение основных слов и мыслей собеседника. В нем передается объективное содержание речи клиента, переформулированное психологом, причем обязательно должны использоваться самые важные слова и обороты. Пересказ помогает психологу свести воедино разные моменты беседы. Техника пересказа часто несет и терапевтический эффект, поскольку клиент может еще раз услышать ключевые мысли и фразы, направленные на прояснение сущности их проблем. Пересказ, по сути, является использованием техники перефразирования для больших объемов информации.

Отражение чувств. Эта техника сходна с пересказом, но пересказ обращается к фактам, а отражение чувств – к эмоциям, связанным с этими фактами. Важно, чтобы психолог умел отмечать для себя эмоциональные состояния, чувства и переживания клиента.

Выяснение (прояснение, уточнение) – микротехника, помогающая сделать сообщение клиента более понятным для консультанта. Психолог обращается к собеседнику с вопросом или просьбой уточнить то, что он сказал. Можно использовать следующие ключевые фразы:

«Не повторите ли Вы еще раз?»

«Я не понимаю, что Вы имеете в виду».

«Объясните, пожалуйста, еще раз».

«Мне не совсем ясно, о чем Вы говорите». «Не объясните ли Вы это подробнее?»

Для уточнения сообщения можно пользоваться закрытыми вопросами, например: «Вы обиделись?», «Вы бы хотели изменить ситуацию?», «Это все, что Вы хотите сказать?» При этом необходимо помнить об ограничениях, связанных с использованием закрытых вопросов, которые иногда активизируют защиты клиента. Более предпочтительны открытые вопросы либо высказывания типа: «Я

не совсем Вас понял» и др. В этом случае психолог не вносит своих интерпретаций, сохраняет нейтральность к сообщению и ожидает его более точной передачи» [8, с. 7–8].

Осознание значения (смысла) «связано с изучением того, что значит обсуждаемая ситуация для клиента. При осознании смысла анализируются глубокие, подспудные значения слов. Клиент повторно интерпретирует свои переживания. Осознание смысла идет рядом с интерпретациями, которые относятся к микротехникам воздействия. Интерпретация дает клиенту альтернативные построения, при помощи которых он тоже сможет рассмотреть эту проблему. При осознании смысла клиент способен сам найти новую интерпретацию или смысл имевших место в прошлом ситуаций» [8, с. 8].

Резюме (подведение итогов) позволяет психологу «подытожить основные мысли и чувства клиента. Резюме – микротехника, с помощью которой можно «соединить» в смысловое единство идеи клиента, факты из его жизни, испытываемые чувства, смысл проблемной ситуации. Консультант анализирует все сказанное до этого им самим и клиентом, а затем представляет в законченной форме основные моменты беседы. Резюме дает психологу возможность проверить точность восприятия сообщений клиента. Построение резюме включает в себя упорядочение сложного содержания высказываний собеседника. Резюме обычно формулируется психологом своими словами, однако при этом могут использоваться стандартные вступительные слова» [8, с. 8], например:

«То, о чем Вы сейчас рассказали, может свидетельствовать о ...»

«Как я мог(могла) понять из Вашего рассказа...»

«Главными мыслями Вашего повествования являются...».

«Фокус-анализ – одна из основных микротехник слушания, при которой «психолог отражает главную тему взаимодействия с клиентом. Возможны следующие направления выбора фокуса в консультативной беседе: фокус на личности клиента (личностные обращения, апеллирование к мыслям и чувствам, желаниям клиента относительно себя); фокус на социальном окружении (семье) в

целом; фокус на проблеме клиента; фокусирование на личности психолога. Концентрация внимания на себе полезна как прием самораскрытия или обратной связи, помогает развить у собеседника чувство доверия» [8, с. 9].

Также можно выделить фокусирование на общности: «мы – фокус»: «Чего мы достигли за сегодняшнюю встречу?», «Мне нравится, как сегодня Вы взаимодействуете».

И культурно-контекстный фокус: «Это тревожит многих родителей с детьми-подростками», «Такие затруднения испытывают многие молодые люди на данном этапе своей жизни» [8, с. 9].

На основе вышеперечисленных микротехник выделяют несколько *видов слушания.*

Нерефлексивное слушание (пассивное слушание, принцип молчания) – это «самый основной вид слушания. Он состоит в умении консультанта молчать, оставаясь внимательным и не вмешиваясь при этом в рассказ клиента. Пассивным этот процесс можно назвать лишь условно, так как он требует огромного внимания от психолога. Условным понятием также является и «нерефлексивность», потому что при этом психолог остается в контакте с собой, своими чувствами, продолжает выстраивать терапевтические гипотезы либо обдумывать дальнейшую стратегию работы с клиентом.

Нерефлексивное слушание является незаменимым инструментом в тех ситуациях, когда:

- психологу необходимо составить представление о проблеме клиента, поощрить его к самоанализу и детальному изложению затруднительной ситуации;

- клиент находится в состоянии сильного эмоционального возбуждения;

- клиенту трудно четко сформулировать существующие у него проблемы;

– клиенту необходимо выговориться и он пока не готов выслушивать комментарии, вопросы и замечания;

– клиент переживает горе или утрату и испытывает такие чувства, как гнев, разочарование, страх, обиду» [8, с. 9].

Рефлексивное (активное) слушание предполагает интенсивное включение психолога в общение с клиентом и может быть использовано для более обширного сбора информации о проблемном поле клиента. Как известно, в русском языке достаточно большое количество синонимичных и многозначных слов и выражений, что осложняет сбор информации о проблеме клиента и его повествование сложной жизненной ситуации. Таким образом, в процессе беседы возникает необходимость «раскодировать», «расшифровать» сообщение клиента.

Консультант «поддерживает клиента в его желании проанализировать, рассмотреть ситуацию с разных сторон и принять подходящее для него решение, но при этом сам не дает советов и не предлагает, что именно им следует сделать в тех или иных ситуациях. Цель рефлексивного слушания состоит в как можно более точном осознании того, что говорит клиент, либо понять суть его запроса и послания.

При рефлексивном слушании психолог использует в основном навыки прояснения, поддержки, перефразирования, отражения чувств, резюме» [8, с. 10].

Эмпатическое слушание «включает способность реагировать на другого человека (клиента) возникновением эмпатии. *Эмпатия* – это постижение эмоционального состояния другого человека в форме сопереживания, понимание и принятие того содержания, которое он пытается постичь и осознать.

Эмпатия характеризуется переживанием особого отношения к другому человеку. Основное правило эмпатического слушания – не сочувствие, а *сопереживание,* то есть создание эмоционального резонанса переживаниям клиента. Цель эмпатического слушания состоит в как можно более точном понимании чувств другого человека. При этом психолог не диагностирует и не оценивает клиента, так как основная цель эмпатического слушания (по К. Рождерсу) – находиться в мире чувств другого человека, а не навязывать ему собственные чувства.

Эмпатическое слушание включает в себя понимание психологом чувств клиента и передачу этого понимания клиенту. В эмпатическом слушании применяются те же приемы, что и в рефлексивном: поддержка, вербальное следование, уточнение, перефразирование, резюме» [8, с. 11].

Упражнение «Техника активного слушания»

Инструкция: «Исключите из списка непрофессиональные приемы слушания.

1. Глухое молчание (видимое отсутствие реакции).
2. Поддакивание.
3. «Эхо-реакция» – повторение последнего слова собеседника.

«Зеркало» – повторение последней фразы собеседника с изменением порядка слов.

5. «Парафраз» – передача содержания высказывания партнера другими словами.

Побуждение.

7. Уточняющие вопросы.
8. Наводящие вопросы.
9. Оценки, советы.
10. Продолжение (когда слушатель вклинивается в речь и пытается завершить фразу, подсказывает слова).
11. Эмоции.
12. Нерелевантные высказывания (не относящиеся к делу или относящиеся лишь формально).
13. Логические следствия из высказываний партнера, например, предположения о причине события.
14. «Хамовитые реакции».
15. Расспрашивание (задает вопрос за вопросом, не объясняя цели).
16. Пренебрежение к партнеру (не обращает на его слова внимания, не слушает, игнорирует партнера, его слова)» [8, с. 11].

Раздел 3. Техники и средства воздействия

В психологической практике эффективными техниками в работе с психоэмоциональной сферой клиента являются техники воздействия. **Техники воздействия** – это приемы активного вовлечения консультанта в процесс разрешения актуальных жизненных проблем клиента. Все теории консультирования базируются на том, что психолог выступает как агент изменений и личностного роста клиентов. Уже своим присутствием психолог оказывает влияние на собеседника. В том случае, когда психолог использует специальные приемы воздействия, изменения могут произойти быстрее и эффективнее.

Техники воздействия тесно связаны с техниками слушания. При оказании воздействия на клиента (как и при выслушивании) психолог поддерживает визуальный контакт, использует невербальные сигналы (кивает головой, жестикулирует, изменяет пространственное расположение и др.). Техники воздействия (влияния) обычно подразделяют на серию микротехник коммуникативной практики, таких, например, как: директива, конфронтация, интерпретация и самораскрытие» [8, с. 11].

Одной из техник воздействия является интерпретация как «основной инструмент в психоанализае, который активно используется различными психотерапевтическими направлениями. Согласно Р. Р. Гринсону, «интерпретировать означает делать бессознательный феномен сознательным... Путем интерпретации мы выходим за рамки того, что поддается прямому наблюдению, и придаем значение и каузальность психологическому феномену» [8, с. 12].

Основой для проведения интерпретации является используемая психологом-консультантом психологическая теория, в рамках которой психолог проводит консультирование, использует психологические технологии в решении проблемы клиента.

Упражнение «Техника интерпретации в консультативной беседе»

Инструкция:

«Интерпретируйте следующие высказывания клиентов»:

1. «Всегда стараешься делать, как надо».
2. «Я еще молодая, я еще жить хочу».
3. «Ничего я с собой не могу поделать».
4. «Я очень жалею, что не сделала этого раньше».
5. «У меня больше нет сил сопротивляться жизни».
6. «Я бы последнее отдала, чтобы знать, что будет дальше».
7. «Никому не верю».
8. «Иногда подумаешь, за что мне это, Господи?!»
9. «Человек должен знать свою судьбу».
10. «Хотела бы я себя увидеть в эту минуту».
11. «У меня нет друзей, да я и не хочу их иметь».
12. «Я никогда не думаю о том, что будет завтра».
13. «В моей жизни нет ничего хорошего».
14. «Замучила и себя, и других».
15. «Мне это мое тело опротивело».

Одно из эффективных техник воздействия является техника «Директива», которая позволяет психологу-консультанту дать четкие указания клиенту – какое действие ему следует предпринять. Психологические научные и практические направления применяют свои, особенное подходы в использовании директивы. Так, например, используются в психоанализе свободные ассоциации: «Вспомните и расскажите, с какими моментами из Вашего детства ассоциируется это чувство...»;

Важным подходом в работе с директивой в гештальт-терапии является работа с пустым стулом: «Представьте, что Ваша мать сидит в этом кресле. Скажите ей все, что думаете и чувствуете. Теперь пересядьте в это кресло и ответьте себе от ее имени».

Активно используется фантазирование, когда клиенту предлагается: «Представьте, что Вы вернулись в прошлое, в свое детство... Перед вами – девочка 5–6 лет. Эта девочка – Вы... Подойдите к ней поближе... Посмотрите, во что она одета, как выглядит... Вы можете спросить ее о чем-то важном...».

Психологами в консультировании и терапии используется техника «парадоксальная инструкция». Как пример: психолог говорит женщине: «В следующий раз, когда испытаете злость к мужу, не пытайтесь подавить ее. Наоборот, усильте свою злость, расскажите о ней окружающим, мужу, используя Ты-высказывания».

К директивному методу относится и релаксация, позволяющая провести расслабление клиента. Инструкция обычно представлена следующим образом6 «Закройте глаза... Почувствуйте свое тело... Расслабьте мышцы лица...».

Среди техник директивного подхода используются психологами-консультантами пожелания: «Я хотел бы, чтобы Вы сделали следующее...» или «домашнее задание»: «К следующей нашей встрече заполните этот опросник» и др.» [8, с. 13].

Упражнение «Техника директивного воздействия»

Инструкция:

«Определите, какая директива принадлежит квалифицированному психологу, а какая – неквалифицированному, объясните свое мнение, основываясь на понятии о задачах психологического консультирования.

• Вам обязательно нужно провериться у психиатра.

• Вы должны ежедневно подходить к зеркалу и говорить себе: «Я умная, я красивая, я счастливая».

• Я считаю, что вам крайне важно изменить внешность.

• Никогда не поздно начать все сначала. Вам об этом надо подумать...

• Вы уже должны чувствовать себя иначе, ведь вы столько всего передумали...

• Вы похожи сейчас на колючего ежика, думаю, что вам это и самой не очень нравится...

• Хотелось бы предложить вам следующее...

• Думаю, что вы согласитесь со мной, вам надо предпринять следующее...

• Ваши чувства должны немедленно измениться...» [8, с. 108].

Упражнение «Исследование темы предоставления советов»

Инструкция:

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

• Я часто даю советы...

• Я получил совет от...

• Сложнее всего мне давать советы в отношении...

• Я бы никогда не дал совет в отношении...

• Когда речь заходит о советах, я обычно...

• Человеком, который всегда давал мне хорошие советы, был...

• На советы я реагирую...

• Когда другие люди дают мне советы, я...

• Я никогда не сомневаюсь, давая советы в отношении...

• Я бы описал себя как...

• Тип людей, которых я стремлюсь избегать, – это...» [8, с. 104].

Конфронтация. Понятие «конфронтация» имеет два смысла: (1) стоять напротив, смотреть в лицо и (2) враждебно противостоять, быть в оппозиции. Для психолога основным является первое значение термина, так как конфронтация не является агрессивным вторжением в пространство клиента и не должна вести к напряжению отношений.

При конфронтации психолог обращает внимание клиента на те факты в его рассказе, которые являются противоречивыми, неясными, неадекватными. Важными для понимания конфронтации являются понятия «рассогласование» или «инконгруэнтность», отражающие следующие моменты в поведении: клиент дает двойные сообщения во время интервью («да, но»); демонстрирует противоположные либо противоречащие друг другу чувства и мысли. Психолог указывает клиенту на эти двойные сообщения и тем самым ставит клиента перед лицом

фактов. Цель консультирования – идентификация и конфронтация главных противоречий клиента» [8, с. 14].

Важной задачей техники конфронтации является оказание помощи клиенту в осознании скрытых установок, намерений, стимулов его поведения. Технику «конфронтация» проводят в два этапа:

На первом этапе психолог выявляет основные моменты кризисных ситуаций или поведения в ситуациях конфликта. Клиента подводят к тому, что он должен четко и конкретно описать ситуацию, дать как можно больше информации, обозначить свои реакции и эмоции в данной ситуации. Все это позволяет консультанту сформулировать консультативную гипотезу.

На втором этапе психолог сообщает свои предполагаемые гипотезы, следит за реакцией клиента. В зависимости от психологической школы, в рамках которой работает консультант, происходит фиксация важных моментов беседы: гештальттерапевты обращают внимание на неудовлетворенных потребностях клиента, а психологи адлерианского направления анализируют цели (например, внимание, власть, месть, симулированная неспособность). Это позволяет в дальнейшем использовать те или иные действия для решения проблемы.

Конфронтация поддерживает баланс между методами наблюдения и воздействия. Она становится более эффективной, когда преподносится в виде сложного пересказа или рефлексии чувств. Чтобы клиент не почувствовал себя обвиняемым, лучше излагать предположения в виде гипотез, оставляющих пространство для личностного роста последнего. При этом следует помнить, что необходимо выстраивать тщательный баланс конфронтации с определенным количеством теплого, положительного отношения и уважения к клиенту» [8, с. 15].

«Конфронтация используется в трех случаях:

- Когда требуется обратить внимание клиента на противоречие его суждений, чувств, мыслей его поведению и намерениям.

- Когда клиент не может увидеть ситуацию объективно из-за собственных предрассудков и потребностей.

- Когда клиент неосознанно уклоняется от обсуждения конкретных ситуаций и проблем» [8, с. 14].

Данную технику используют при хороших доверительных отношениях между консультантом и клиентом. Для смягчения конфронтации мы используем обороты «протекторы»: «могли бы Вы объяснить мне…», «если я не ошибаюсь…», «только не обижайтесь, пожалуйста…».

Примеры конфронтации:

Клиент: Я так ждал сегодняшнюю встречу, потому что должен многое рассказать.

Консультант: Да, но Вы опоздали на пятнадцать минут, и теперь уже некоторое время сидите со скрещенными руками.

Упражнение «Конфронтационные приемы в консультативной беседе»

Инструкция:

Примените технику конфронтации к противоречивым высказываниям клиента:

- «Меня преследует депрессия и я одинока, однако вообще все не так уж плохо».

«Я думаю, что люди должны сами принимать решения, но своих детей я постоянно осыпаю советами, как им жить».

«Мне кажется, что у меня лишний вес, но другие говорят, что я выгляжу совсем неплохо».

«Я хотела бы слушать других, но почему-то всегда говорю больше всех».

Самораскрытие – «это техника воздействия, основанная на том, что психолог делится личным опытом и переживаниями либо разделяет чувства клиента. Она связана с техникой обратной связи и строится на «Я-высказываниях» психолога.

Традиционный психоанализ не использует технику самораскрытия, так как при этом психолог становится «прозрачным». В то же время общеизвестным является факт, что клиенты иногда сидят, ходят, говорят и даже думают так же, как их консультанты. Имитационное поведение, осуществляемое путем идентификации с психологом, – важнейший терапевтический фактор.

Цель данного технического приема – продемонстрировать, как в подобных ситуациях вели себя другие люди. В трудные, кризисные моменты жизни человек склонен искать конкретные примеры для подражания.

При самораскрытии психологу необходимо избегать поучений. Клиенту предлагается реальный случай из жизни психолога с сопутствующими ему неудачами, глупостью, непоследовательностью, колебаниями – всем тем, через что проходит живой, не «книжный» человек. Пример психолога не должен содержать однозначных моральных оценок, не должен сводиться к изложению общеизвестных теоретических положений или быть иллюстрацией из учебника. Важно, чтобы самораскрытие психолога демонстрировало продуктивный опыт выхода из трудной жизненной ситуации, который может взять на вооружение клиент» [8, с. 15].

Упражнение «Приемы самораскрытия психолога»

Инструкция: «Какой из вариантов самораскрытия психолога вы считаете профессионально необходимым, а какие, по-вашему мнению, превышают меру профессионального воздействия психолога?»

• «В моей практике встречались похожие ситуации...

• Я знакома со многими психологическими теориями, но ближе всего мне такие идеи...

• Я долго размышляла над вашей ситуацией, думаю, что могу вам предложить следующее...

• Ваш рассказ вызвал у меня противоречивое впечатление, я хотела бы уточнить следующее...

• Мне показалось, что вы не всегда искренне рассказывали о своем сыне...

• В моей жизни также были случаи, когда я не могла справиться со своими чувствами...

• Мне кажется, что я чувствую, как вам трудно выразить это.

• Я бы не стала так делать, если бы была на вашем месте, это ничего не дает, так как...

• Я не вижу логики в ваших словах, по-моему, было несколько иначе, так...

• Вы хотите, чтобы я вас пожалела, да, я вам сейчас сочувствую, потому что вы искренне страдаете, а не притворяетесь.

• Не пугайте меня, я вас не боюсь...

• Я хочу вас понять, а не осудить...

• Думаю, что моя биография здесь ни при чем...

• Да, я многое могу, но, как все люди, я могу и ошибаться! Как известно, это не происходит только с теми, кто ничего не делает...

• Вас интересует мой ребенок? Да, у него есть проблемы в школе, но это уже другой разговор, не правда ли...

• Простите, но я бы не хотела обсуждать с вами свою биографию...

• Спасибо за совет, я им обязательно воспользуюсь...

• Лучше не надо, правда? Я тоже это очень люблю.

• Приятно слышать, но это моя работа.

• Нет, я не бегу от своих чувств, это же счастье, что можешь еще переживать, волноваться, это лучше, чем равнодушие» [8, с. 106].

Раздел 4. Технологии развития профессионально важных качеств психолога-консультанта

4.1. Развитие навыков коммуникативной компетентности

Упражнение 1. «Стеклянная дверь»

Описание упражнения. «Участники разбиваются на пары. Ведущий дает инструкцию: «Представьте себе, что вы садитесь в вагон метро. Один из вас успел зайти внутрь, а второй – нет, когда двери закрылись. Вы оказались разделены стеклянными дверями. Слышать друг, друга, вы уже не можете, но прекрасно видите собеседника. Тот, кто остался на перроне, хочет сообщить другому о времени и месте следующей встречи. На это есть 15 секунд – потом поезд уйдет». Участники становятся лицом друг к другу на расстоянии 1,5–2 м, ведущий дает команду: «Двери закрываются», участники «разговаривают» сквозь них, через 15–17 секунд ведущий говорит: «Поезд уехал!» – общение заканчивается. «Уехавший» говорит, какой он сделал вывод о времени и месте встречи, а «оставшийся на перроне» либо соглашается, либо уточняет, что он все-таки имел в виду. Потом участники меняются ролями» [5, с. 156].

Данное упражнение может быть проведено в группе несколько раз при сменном составе участников. Руководитель при желании меняет инструкции для пар, внося коррективы во временные параметры, место встречи, сообщения. Подобный вариант проведения упражнения предполагает большие временные затраты на его проведения, однако, дает гораздо больший массив информации для группового обсуждения и интерпретации результатов его проведения. Например, можно поисследовать и проследить потребует, как в паре распределяются роли, кто берет на себя инициативу в диалоге, какие невербальные средства используются партнерами по общению.

Психологический смысл упражнения. Упражнение позволяет развить у членов группы экспрессивные коммуникативные способности, повышает уровень взаимопонимания.

Обсуждение

- Как и с помощью каких вербальных и невербальных средств происходила передача информации в парах?

- Что помогало и что мешало восприятию информации от партнера?

- Какие способами вы передавали информацию и насколько они были эффективны?

Упражнение *2*. «Разговор в рисунках»

Описание упражнения

1. «Участники разбиваются на пары. Каждая пара получает один на двоих лист бумаги, где участники в течение 5 минут ведут общение на произвольные темы. Не следует писать слова, отдельные буквы, цифры и т. д.; используются только рисунки и схемы. Затем участники проговаривают в парах, что каждый из них хотел выразить и что понял из рисунков партнера, после этого происходит обмен впечатлениями в кругу» [5, с. 195].

2. «Каждая пара получает еще один лист бумаги (состав пар целесообразно поменять). Первый участник рисует на нем какую-либо одну деталь изображения, после этого второй рисует еще какую-нибудь деталь, передает лист первому и т. д. Время выполнения упражнения 2–3 минуты. Предварительно договариваться о тематике рисунка участникам не следует, по ходу рисования разговаривать тоже нельзя. Обмен «творческими замыслами» в парах происходит только после окончания рисования, затем следует короткое обсуждение итогов упражнения в кругу» [5, с. 195].

3. Повторяются упражнения 1 и 2, но пары сидят спиной друг к другу, что исключает возможность использования в качестве средств общения мимики, выразительных движений и т. п.

Психологический смысл упражнения. Продемонстрировать возможность и ограниченность общения без использования речи, посредством рисунков, а

также естественное включение других неречевых каналов коммуникации в этот процесс» [5, с. 195].

Обсуждение

- Как вы считаете, смогли ли вы достичь взаимопонимания в данных видах общения?

- Как было проще и сложнее общаться?

- Какую роль играет вербальный контакт в общении, он помогает или мешает, с вашей точки зрения?

Упражнение 3. «Установление невербального контакта между психологом и клиентом»

Описание упражнения. Упражнение выполняется в парах.

1. «Первый участник должен вспомнить 3 ситуации из своей жизни, когда он переживал сильные эмоции, обозначить их мысленно под номерами. По сигналу тренера клиент должен повернуться к своему консультанту (второму участнику) и в намеченной последовательности продемонстрировать их, используя лишь невербальные способы общения. При этом консультант и клиент должны держаться за руки, выполняя всю серию упражнений. Консультант должен записать их.

2. Консультант рассказывает клиенту о том, как он понял своего клиента, говорит о своих предположениях.

3. Клиент демонстрирует эмоции в разном порядке. Консультант после этого должен вновь их определить.

4. Консультант пытается рассказать клиенту о том, с какими событиями, произошедшими в жизни его клиента, связаны данные переживания. *Обсуждение.*

- Легко ли было выразить эмоции и понять их, что помогало в этом и что препятствовало?

- Легко ли было связать переживания клиента с событиями, которые их вызвали?

- Как изменялись выражение лица клиента, его мимика, жесты, поза, величина зрачков глаз, какие тактильные ощущения возникали у консультанта в зависимости от ситуации?» [14, с. 68]

Упражнение 4. «Микромимика»

Цель. Развитие профессиональной интуиции и умения эффективно использовать невербальные средства общения в процессе консультирования (микромимику), умения наблюдать за клиентом.

Описание упражнения.

«Перед началом упражнения тренер объясняет участникам, что такое микромимика.

Микровыражение – это короткое, длящееся не более 0,25 секунд непроизвольное изменение мимических выражений, которые свидетельствуют об эмоциональном состоянии человека в данный момент времени. Универсальные микровыражения определены для 7 фундаментальных эмоций: радость, печаль, страх, гнев, презрение, отвращение, удивление. При этом выявлено, что наше лицо может принимать более 10 тысяч выражений!

Как можно тренироваться?

Сознательно побуждать себя смотреть на микровыражения в каждом разговоре.

Учиться видеть микровыражения «краем глаза», мельком (как бы «фотографируя человека»).

Подолгу наблюдать за другими людьми, не включаясь в разговор.

Изучать фотографии, на которых люди испытывают разные эмоции.

Смотреть телевизор без звука (отсутствие аудиальной информации существенно упрощает наблюдение).

После краткого вступления тренера «группа делится на две подгруппы. Участники первой подгруппы консультанты, участники второй подгруппы клиенты. Каждый клиент прикрепляет к одежде бейдж со своим именем, причем имена не должны повторяться. Если в подгруппе несколько участников с одинаковым именем, они по общей договоренности могут, либо приписать к своему

имени первую букву фамилии, либо придумать псевдоним. После этого клиенты пишут это же имя на небольшом листе бумаги, сворачивают его и кладут в коробку. Консультанты подходят к коробке, и каждый из них вытаскивает один сложенный лист бумаги. Имя, которое в нем значится, должно быть сохранено в тайне от всех остальных участников. Это имя того клиента, которого консультант как будто бы выбрал для бесплатного консультирования.

Участники выстраиваются в две линии лицом друг к другу. Первая линия состоит только из консультантов, вторая только из клиентов. На протяжении всего упражнения консультанты стоят на месте, а клиенты медленно передвигаются вправо, останавливаясь на 2–3 секунды перед каждым консультантом и встречаясь с ним взглядом. Клиент, который стоял правее всех и в процессе движения оказался без пары, встает назад (напротив консультанта, который тоже оказался без пары) и продолжает движение и т. д. Таким образом, каждый клиент должен остановиться напротив каждого консультанта и посмотреть ему в глаза» [4, с. 124].

Консультант, «глядя в глаза клиентам и не произнося ни слова, дает понять каждому клиенту, выбрал ли он его или нет.

Выполняя данную процедуру, запрещается:

улыбаться клиентам;

подмигивать;

двигать бровями;

выполнять любые движения руками и корпусом;

издавать любые звуки.

Разрешается:

смотреть в глаза;

общаться с помощью микромимики.

После того как каждый консультант встретится взглядом с каждым клиентом, клиенты отходят в сторону, тренер считает до «трех», и на счет «три» каждый клиент подходит к тому консультанту, который, по его мнению, его выбрал. После этого проходит обсуждение» [4, с. 124].

Обсуждение

В ходе группового обсуждения по кругу каждый из участников описывает свои эмоции, ощущения, мысли. Участники в роли консультантов рассказывают, как применяли микромимику в процессе работы с клиентом, насколько им это удалось. Участники в роли клиентов также делятся своими впечатлениями о том, насколько удалось им понять консультанта в данном диалоге. Что они чувствовали в ходе выполнении данного упражнения?

4.2. Развитие навыков эффективного слушания

Упражнение 1. «Слушай меня»

Цель. Ознакомление участников с одной из техник, помогающих осознать важность развития умения слушать клиента.

*Описание упражнения. «*Перед началом упражнения преподаватель может обсудить с участниками, почему так необходимо научиться внимательно слушать клиента. Затем он говорит участникам, что сейчас они выполнят еще одно упражнение-самовнушение, которое называется «Слушай меня». Преподаватель сообщает участникам, что он будет читать текст от имени клиента, а их задачей является внимательное слушание. Участники занимают удобное положение, пытаются расслабиться и закрывают глаза. Когда все готовы, преподаватель тренер начинает читать следующий текст: «Слушай меня. Слушай просто потому, что я твой клиент, может быть, даже не очень удобный, но я пришел, чтобы встретиться с тобой, и сейчас я здесь. Слушай меня, даже если ты еще не знаешь, что со мной делать дальше. Забудь об этом и просто слушай. Слушай, и я уверен, что ты узнаешь много нового и пополнишь свой профессиональный опыт или даже обретешь частичку мудрости. Ты сам поймешь и узнаешь, что именно ты обрел или обрела. Ну, это позже, а пока наберись терпения и просто слушай. Слушай меня. Слушай, о чем говорит мой голос, и мои интонации. Слушай мои паузы, ведь ты знаешь, каждая из них наполнена глубоким смыслом. Слушай мое молчание и наблюдай за мной. Слушай, и я скажу тебе между строк, какой помощи

я жду от тебя. Слушай, и ты догадаешься, что я специально повторяю для тебя что-то важное и особенное, слушай, и ты узнаешь, какой глубокий смысл я вкладываю в каждое свое слово. Просто слушай, а все остальное потом... Слушай меня, и ты поймешь, как это важно для нас обоих. Слушай, и ты обязательно будешь услышан. Пожалуйста, слушай».

После прочтения текста преподаватель тренер предлагает участникам открыть глаза и после небольшой паузы начинает обсуждение упражнения» [14, с. 142].

Обсуждение

Руководитель предлагает членам группы поделиться своими откликами и впечатлениями по поводу данного упражнения. По завершении обсуждения всем участникам группы в качестве домашнего задания выдается текст «Слушай меня» с целью его изменения, дополнения и улучшения. Предлагается следующее занятие начать с обсуждения внесенных изменений, личностных осознаний по поводу проделанной работы.

Упражнение 2. «Как не надо слушать клиента»

Цель. Отработка навыков внимательного слушания и реагирования на отрицательную обратную связь со стороны клиента в процессе консультативной беседы.

Время. 5 минут на каждую сессию: три минуты говорит клиент, две минуты – обратная связь клиента в адрес консультанта.

Тема: любая, которую предложит клиент и одна из представленного ниже списка.

Описание упражнения. Группа делится на пары. Один участник пары – консультант, другой – клиент.

«Тренер предлагает темы на выбор «клиента»:

1. «Моя первая учительница».
2. «Книга, которая меня увлекла».
3. «Мой любимый сериал».
4. «Мое любимое время года» и т. д.

Один из участников пары – консультант, он получает карточку с заданием: «В ходе консультации всячески демонстрируйте свое неуважение к клиенту, свое нежелание слушать: например, вы можете задать вопрос, перебить его, смотреть в потолок, зевать, рыться в карманах и т. д. При этом, пожалуйста, будьте серьезны и делайте умный вид». По окончании сессии клиент дает консультанту обратную связь о том, как консультант его слушал и какие эмоции и чувства возникли у клиента в процессе совместной работы. Консультант выслушивает, молча, не делая никаких комментариев и не оправдываясь.

После этого участники меняются ролями. Участник, который играл роль клиента, получает карточку с аналогичным заданием: «В ходе консультации продемонстрируйте, что вам совсем неинтересно: зевайте, задавайте вопросы на интересующие вас темы, смотрите на часы и т. д. Постарайтесь сохранять умное выражение лица».

Обратная связь между клиентом и консультантом проходит по той же схеме.

Обсуждение. Тренер зачитывает участникам оба варианта заданий, которые были даны на карточках, после этого он просит участников по очереди или в свободной форме поделиться своими впечатлениями от проведенного упражнения и ответить на вопросы: какой опыт они получили, находясь в роли клиента? Какие эмоции у них возникли в ходе упражнения? Почему необходимо научиться внимательно слушать клиента?

Затем преподаватель просит участников поделиться эмоциями, которые возникли у них при получении обратной связи от клиента: что хотелось сказать клиенту, когда он давал обратную связь? Нужна ли нам в профессиональной практике отрицательная обратная связь? Что мы получаем от отрицательной обратной связи? Как нам следует принимать отрицательную обратную связь: игнорировать ее или воспринимать предельно серьезно?» [14, с. 148]

Упражнение 3. «Сессия втроем»

Цель. Развитие распределения внимания в слуховой модальности и навыков активного слушания.

*Описание упражнения. «*Участники делятся на тройки. Один представитель каждой тройки – консультант, а остальные – клиенты. Консультант садится напротив клиентов так, чтобы видеть и слышать каждого. Клиентам следует находиться поодаль друг от друга, насколько это возможно. По команде тренера каждый клиент начинает рассказывать консультанту какую-либо историю, которая произошла либо с ним, либо с любым другим человеком (как во время сессии). Продолжительность рассказа ограничивается тремя минутами. Все клиенты говорят одновременно, а консультант молча слушает обоих, стараясь извлечь как можно больше информации из рассказа каждого. Задача клиентов – говорить в течение трех минут в свободной манере и форме, при этом разрешается повторять одно и то же по замкнутому кругу, делать паузы, использовать невербальные средства общения и т. д.

Вводится только два ограничения:

1) нельзя задавать вопросы консультанту;

2) нельзя взаимодействовать с другими клиентами (каждый сам по себе).

По истечении трех минут консультант по очереди пересказывает каждому из клиентов то, что он уловил из его истории. Клиент слушает и по необходимости поправляет консультанта или добавляет ту важную информацию, которую консультант упустил из виду. После этого происходит смена консультантов в каждой тройке. Каждый участник должен побывать в роли консультанта.

Обсуждение. Участники возвращаются в круг и делятся приобретенным опытом.

В процессе обсуждения тренер может задать следующие вопросы:

- Легко ли было слушать сразу несколько клиентов одновременно?

- Какие техники и приемы использовали консультанты, чтобы услышать каждого?

- Много ли было пропущено важной информации?

Комментарии для тренера. Данное упражнение требует высокой концентрации внимания, поэтому, если тренер заметит, что участники устали, можно сделать небольшую паузу в виде подвижной игры, релаксационного упражнения и т. д., а затем продолжить работу» [14, с. 112].

Упражнение 4. «Развитие навыков слушания и умения анализировать свои эмоциональные состояния»

Время. По десять минут на каждого участника.

Тема: Как я контролирую свои эмоции: гнев, тревогу, ненависть и др.

Описание упражнения. Группа делится на пары. Один из участников пары – «клиент» – рассказывает консультанту в свободной форме о том:

- какие эмоции он испытывает чаще всего;
- с какими эмоциями ему легко справляться, а с какими трудно;
- как он контролирует себя тогда, когда необходимо сдерживать свои эмоции;
- насколько это ему удается;
- какие навыки он бы хотел приобрести, чтобы лучше контролировать свои отрицательные эмоции.

Консультант использует нерефлексивное и рефлексивное слушание и задает уточняющие вопросы. Когда до окончания сессии останется 2–3 минуты, он предупреждает клиента об этом и резюмирует. По сигналу тренера участники меняются местами (консультант садится лицом к часам) и ролями» [14, с. 152].

Упражнение 5. «Слушая и прерывая паузы...»

Цель. Отработка техники прерывания затянувшихся пауз.

Описание упражнения. «Перед началом упражнения группа составляет список фраз, выражений и вопросов, с помощью которых можно было бы прервать затянувшуюся паузу во время консультирования. Затем группа делится на две подгруппы, которые садятся на стулья в две линии друг напротив друга: одна линия – консультанты, другая – клиенты. Клиент говорит консультанту любую фразу и замолкает; после небольшой паузы консультант просит клиента продолжить рассказ, используя фразы из составленного списка. Затем каждый участник, играющий роль клиента, смещается на один стул вправо (а первый участник ста-

новится последним) и упражнение продолжается снова, после чего опять происходит смена партнеров до тех пор, пока все участники не вернутся на свои места. Фразы клиентов могут быть любыми, вплоть до абсурдных.

Обсуждение. Обсуждение проходит в кругу. Тренер просит участников выступить сначала от имени клиентов и ответить на вопрос о том, какие фразы и выражения, прерывающие их молчание, показались им наиболее удобными и хорошо работающими, то есть побуждающими к продолжению разговора. Затем тренер предлагает участникам высказать свою точку зрения от имени профессионалов о том, какие фразы и выражения показались им наиболее удачными. Если кто-то из участников в ходе выполнения упражнения нашел другие способы прерывания пауз, он может поделиться с группой своими выражениями» [14, с. 220].

Упражнение 6. «Практикум по рефлексивному и нерефлексивному слушанию»

Цель. Отработка навыков нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатического контакта с клиентом.

Время. На каждого участника группы в роли клиента дается 10 минут и 1.5 минуты на каждого в роли супервизора

Тема: любая по выбору клиента, например: «На что бы я хотел пожаловаться консультанту», «Люди, которые мне не нравятся», «Главное событие прошедшей недели» и т. д.

Описание упражнения

«Группа делится на тройки: консультант, клиент, супервизор. Выбрав определенную тему, клиент начинает свой рассказ. Консультант использует техники нерефлексивного и рефлексивного слушания и эмпатическое понимание клиента, по необходимости может задать отдельные вопросы, чтобы побудить клиента продолжать его рассказ, а в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор, молча, наблюдает за консультантом, не делая никаких комментариев.

Когда сессия закончится, супервизор дает консультанту обратную связь по типу «сэндвича», используя план предыдущей встречи:

что понравилось в работе консультанта;

что можно было бы сделать по-другому или лучше;

какие моменты сессии супервизор взял бы на вооружение, чтобы использовать в своей практике.

Обсуждение. После проведения упражнения участники возвращаются в круг и также, как на предыдущей встрече, делятся приобретенным в ходе практикума опытом сначала от имени клиентов, затем от имени консультантов, а затем от имени супервизоров» [4, с. 164].

4.3. Развитие эмпатических способностей

Упражнение 1. «Идентификация с ролью клиента»

Цель: развитие у психолога способности посмотреть на ситуацию глазами клиента, поставить себя на место другого.

Описание упражнения

«Ведущий рассказывает участникам группы об особенностях душевных переживаний, описывает такие базовые составляющие консультативного процесса как опыт, жизнь и любовь.

Далее участникам группы предлагаются карточки с описанием трудных жизненных ситуаций, в которых оказались взрослые и дети. Участники группы идентифицироваться с ними, войти в их положение и попытаться изложить историю в собственной трактовке от первого лица.

Ситуация 1. «Молодой человек, не проявивший никаких способностей в жизни. Ничего толком он не умеет, ничего у него не получается, никаких особых способностей не проявилось. Другие люди ему об этом тоже говорят. Он им верит. Испытывает разочарование в жизни, утратил к ней интерес» [17, с. 260].

Ситуация 2. «Женщина поссорилась со своим мужем. Они поругались, и муж сказал, что он уходит и забирает с собой сына. Она подумала, что он угрожает. Но муж действительно забрал ребенка. Он забрал его тайно, пока ее не

было. Больше она их не видела. Сейчас у нее новая семья, но она все время думает о первом муже, хочет его вернуть» [17, с. 260].

Ситуация 3. «Девочка-подросток страдает из-за семейных конфликтов. Причиной этих ссор является она сама, вернее, ее воспитание. Родители упрекают друг друга, обвиняют, скандалят. Каждый считает виновным в том, что дочь отбивается от рук, другого. Девочка тяжело переживает эти раздоры, очень эмоционально реагирует на них. Главное заключается в том, что она считает себя хорошей и ей обидно, когда в нее не верят» [17, с. 260].

Ситуация 4. «Отец постоянно ругает своего сына, «пилит» по поводу и без. Он же просто теряется, т.к. не знает, как тому угодить. Чувствует себя униженным, суетится всякий раз, когда отец кричит на него. Ему очень горько, что его никто не защищает и не любит» [17, с. 260].

Ситуация 5. «Женщина испытывает большие нагрузки на работе, кроме того, ей постоянно и беспричинно делают замечания, попрекают. Ей кажется, что все ополчились против нее. На нее бросают косые взгляды, перешептываются за спиной, но в глаза никто ничего не высказывает. Она очень дорожит своей работой, но условия в коллективе становятся» [17, с. 260].

Ситуация 6. «Девочки-сестры враждуют между собой. Старшая насмехается над младшей, издевается над ее внешностью, манерой одеваться, причесываться, говорить. Она выставляет в смешном свете все, чем занимается младшая. Когда дома никого нет – обзывает младшую и даже бьет. На попытки младшей сестры искать защиту и поддержку у родителей те отвечают ей, что она это все выдумывает» [17, с. 260].

Ситуация 7. «Старшеклассница жалуется на отсутствие друзей, с ней никто не хочет дружить, из компаний ее просто прогоняют. Она думает, что это связано с ее некрасивой внешностью, которая всех отталкивает. Надежду обрести друзей она уже утратила. Одиночество стало таким всеобъемлющим, что ей уже не хочется жить» [17, с. 260].

Ситуация 8. «Пожилая женщина недовольна своим сыном и его женой, которая постоянно им командует. Пока матери удается помогать сыну, спасти его

от ситуации подкаблучника, но ее мучают опасения, что после ее смерти все изменится к худшему и сын попросту пропадет. Ведь даже для своих детей он не авторитет – как их мать скажет, так и будет» [17, с. 260].

Ситуация 9. «Молодая женщина находится в растерянности: муж накануне вечером сообщил ей, что у него есть другая и он решил уйти к ней. Уговоры не возымели никакого действия. Он заявил, что все равно с ней жить не будет. Сегодня утром он собрал вещи и ушел, сказав, что навсегда» [17, с. 260].

Ситуация 10. «Мать не знает, что делать со своей выросшей дочерью, которая ни ее, ни отца не слушает, хамит. Может по несколько дней не появляться дома, при этом ничего родителям не сообщает. Хотя они знают, что у нее уже регулярно меняются партнеры, ее интимное поведение попросту называется развратом. Дочь становится все более развязной, грубой, ничего не делает по дому, только ест, спит, меняет наряды и постоянно требует денег» [17, с. 260].

Ситуация 11. «Старая женщина узнала, что в детском доме живет ее племянница, о судьбе которой она прежде ничего не знала. После встречи с девочкой в детдоме женщина испытывает ужасные мучения, т.к. девочка очень обрадовалась встрече с ней и просит забрать ее оттуда, однако женщина обеспокоена тем, что она слишком стара и тяжело больна, и, кроме того, опасается, что на ее пенсию и социальное пособие ребенка ей не поднять» [17, с. 260].

Обсуждение

- Какие трудности возникли у вас при вхождении в роль клиента?

- Какие эмоции и чувства вы испытали, находясь в предложенной ролевой ситуации?

- Трудно ли в реальной жизни поставить себя на место другого человека, понять его эмоциональное состояние и переживания?

Упражнение 2. «Ситуации сочувствия» (Р. Смид)

Цель: развитие сочувствия и сопереживания к клиентам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

Описание упражнения.

«Участникам тренинговой группы предлагаются проблемные ситуации, в которых оказались клиенты разных возрастов. Необходимо выразить им сочувствие и оказать психологическую поддержку.

Ситуация 1. «Маша только что узнала, что ее мама и папа собираются развестись. Они сказали ей, что некоторое время она будет жить у тети Кати, пока все образуется. Маша плачет, рассказывая вам об этом. Вы можете выразить сочувствие Маше?» [17, с. 288].

Ситуация 2. «Паше 8 лет. На день рождения папа подарил ему щенка. Паша гулял с ним каждый день, кормил, поил и играл с ним после школы. Паша очень привязался к своему новому другу и заботился о нем. Однажды Паша пришел из школы и обнаружил, что щенок прорыл дыру под забором и убежал. Мальчик был очень расстроен. Он искал его повсюду. убежал. Мальчик был очень расстроен. Он искал его повсюду. Его мама помогла ему дозвониться в службу по отлову беспризорных животных, чтобы проверить, не попал ли он туда. Паша расклеил объявления о пропаже щенка, но никто не откликнулся. Когда Паша рассказывал вам об этом, он был очень-очень опечален. Можете ли вы посочувствовать Паше?» [17, с. 288].

Ситуация 3. «Ребенок выходит во двор поиграть в футбол, но ему постоянно отказывают, говоря, что он еще мал» [17, с. 288].

Ситуация 4. «Тимур и Роза – брат и сестра. Их родители приехали из Казахстана несколько лет назад. Дети живут в большом городе и ходят в среднюю школу. Однажды они вернулись из школы и застали обоих родителей дома. Это было очень странно, потому что они оба работали. Родители сказали им, что их бабушка в Казахстане тяжело заболела и маме необходимо поехать туда на долгое время, чтобы ухаживать за ней. Роза и Тимур очень огорчены, что их мама уезжает так далеко и неизвестно, когда вернется. Можете ли вы им посочувствовать?» [17, с. 288].

Ситуация 5. «Пете подарили велосипед на день рождения. Папа предупредил его, чтобы он не забывал каждый вечер ставить велосипед в гараж. Однажды

вечером Петя заигрался с друзьями с соседней улицы и забыл про велосипед. На следующее утро он вспомнил о нем и побежал посмотреть, на месте ли он. Велосипеда не было! Петя рассказал вам об этом по дороге в школу. Можете ли вы придумать слова утешения для Пети?» [17, с. 288].

Ситуация 6. «Карине 13 лет. Она живет с мамой и четырьмя младшими братьями. Мама подрабатывает в трех местах, чтобы заработать достаточно денег. Карина хочет стать капитаном школьной команды болельщиков, но у нее нет времени, чтобы ходить на репетиции. После школы она должна сидеть с братишками. Карина спросила у учителя, который отвечает за подготовку капитанов, что ей делать. Учитель дал ей домой видеокассеты с обучающим курсом, чтобы она могла практиковаться дома. На испытаниях она заняла первое место и была очень счастлива! Карина забежала к вам на перемене и сказала, что она набирает команду. Можете ли вы разделить ее радость?» [17, с. 288].

Упражнение 3. «Разведка»

Цель: развитие эмпатических способностей участников группы.

Описание упражнения

«Упражнение проводится в форме диалога между двумя участниками. Возможно одновременное участие нескольких пар слушателей. Каждый участник получает записку с заданием выяснить что-либо у партнера. Например:

«Есть ли у него или его близких дома шахматные часы?

Не был ли он старостой группы во время учебы?

За кого он голосовал на выборах?

Живет ли у него дома кошка?

Электрическая ли плита у него дома?

На каком этаже он живет?

Не сидел ли он за первой партой во время учебы в школе?

Нет ли у него дома чайного сервиза в горошек?

Искусственную или натуральную елку предпочитает ставить он на Новый год?

Смотрел ли фильм «Титаник» и др.» [5, с. 126].

Он должен не допустить, чтобы партнер узнал задание, получить ответ на интересующий его вопрос и, кроме того, попытаться выяснить, что должен узнать партнер от него.

Обсуждение: после окончания диалога ведущий задает вопрос каждому участнику: «Что, по-вашему, стремился выяснить ваш партнер?» Тот, чье задание разгадано, считается проигравшим.

Далее ведущий задает сторонам второй вопрос: «Что вам удалось выяснить в соответствии с вашим заданием?» Чем точнее участник ответит на вопрос своего задания, тем лучше результат.

Упражнение предлагается провести по приложенным заданиям. Для более полного разбора предлагается осуществлять видеозапись.

Другой вариант. Та же сюжетная линия, но в профессиональном поле взаимодействия.

«Задание первому участнику: женщина рассказывает о своей жизни, проблемах по воспитанию детей и пр., ее цель выяснить, можно ли привести к психологу на консультирование племянника-наркомана. Ее задача – выяснить: согласится ли психолог работать с таким клиентом, за какую сумму?» [5, с. 126].

«Задание второму участнику: вы хотите привлечь ее к участию в группе родительского тренинга. Ваша задача заключается в том, чтобы выяснить, заинтересует ли ее это предложение (Электрическая ли плита у него дома? На каком этаже он живет? Не сидел ли он за первой партой во время учебы в школе? Нет ли у него дома чайного сервиза в горошек? Искусственную или натуральную елку предпочитает ставить он на Новый год? Смотрел ли фильм «Титаник» и др). Он должен не допустить, чтобы партнер узнал задание, получить ответ на интересующий его вопрос и, кроме того, попытаться выяснить, что должен узнать партнер от него» [5, с. 127].

Упражнение проводится в течение 10 минут.

Обсуждение: после окончания диалога ведущий задает вопрос каждому участнику: «Что, по-вашему, стремился выяснить ваш партнер?» Тот, чье задание разгадано, считается проигравшим.

Далее ведущий задает сторонам второй вопрос: «Что вам удалось выяснить в соответствии с вашим заданием?» Чем точнее участник ответит на вопрос своего задания, тем лучше результат.

Упражнение предлагается провести по приложенным заданиям. Для более полного разбора предлагается осуществлять видеозапись.

Другой вариант. Та же сюжетная линия, но в профессиональном поле взаимодействия.

«Задание первому участнику: женщина рассказывает о своей жизни, проблемах по воспитанию детей и пр., ее цель выяснить, можно ли привести к психологу на консультирование племянника-наркомана. Ее задача – выяснить: согласится ли психолог работать с таким клиентом, за какую сумму?» [5, с. 128].

«Задание второму участнику: вы хотите привлечь ее к участию в группе родительского тренинга. Ваша задача заключается в том, чтобы выяснить, заинтересует ли ее это предложение [5, с. 128].

Обсуждение

- Какие поведенческие стратегии были использованы вами в беседе?

- По каким сигналам партнера вы догадались о задаче, полученной вашим партнером по общению?

- Какова степень комфортности и доверительности во время беседы?

4.4. Отработка навыков интервьюирования клиента и психологического воздействия

Упражнение 1. «Начало сессии»

Цель. Подготовка участников тренинга к освоению практических навыков по организации начального этапа первой сессии. Овладение навыками составления контракта с клиентом.

Время. Продолжительность каждой сессии десять минут, обратная связь супервизора 2–2,5 минуты.

Тема. Любая по усмотрению клиента.

Описание упражнения

«Группа делится на тройки: консультант, клиент и супервизор. Разыгрывается первая встреча консультанта с клиентом.

Клиент никогда раньше не был на консультировании и не знает о том, какие услуги он может получить. Он выслушивает консультанта, задает ему вопросы по поводу психологического консультирования в целом и по поводу организации сессий, затем начинает говорить на любую тему, например, о том, что произошло с ним недавно.

Консультант составляет контракт с клиентом, отвечает на его вопросы, проводя сессию, демонстрирует навыки активного слушания и эмпатического понимания, умение следовать за клиентом, а в конце сессии делает резюмирование.

Супервизор наблюдает за консультантом и обращает особое внимание на то, как был составлен контракт с клиентом:

· насколько внимателен был консультант к клиенту;

· насколько доходчиво он осветил отдельные пункты контракта;

· все ли основные пункты контракта были освещены;

· какие техники были использованы консультантом и насколько удачно.

По окончании сессии и выступления супервизора участники меняются ролями. Каждый участник тройки должен побывать в роли консультанта, клиента и супервизора» [4, с. 26].

Обсуждение. Проходит в кругу. Участники делятся своим опытом составления контракта с клиентом и трудностями, с которыми кто-то из них мог столкнуться.

Упражнение 2. «Интервью»

Цель. Демонстрация участникам на практике отрицательных моментов в использовании техники постановки вопросов.

Содержание. «Упражнение проходит в парах. Каждый участник представляет, что он готовится к интервью по телевизору. Для этого он должен составить на отдельном листе бумаги список из четырех открытых вопросов, которые он бы хотел услышать от журналиста. Вопросы не должны носить сугубо персональный характер и не должны затрагивать глубоко личные проблемы. Вопросы

могут быть, например, такими: «Какой ваш любимый напиток?», «Как вы обычно проводите субботний вечер?», «Как часто вы ходите в кино?» и т. д. После того как список готов, участники отдают его своему партнеру, который дописывает к этому списку еще четыре, но уже закрытых вопроса, например: «Любите ли вы смотреть телевизор?», «Есть ли у вас собака?», «Нравится ли вам классическая музыка?» и т. д.

После того как участники пар готовы, один из них исполняет роль журналиста, другой – роль дающего интервью. Журналист задает все вопросы, интервьюируемый отвечает на них. Затем участники пар меняются ролями» [4, с. 32].

Обсуждение. После того как участники зададут друг другу вопросы, группа возвращается в круг. Тренер задает вопрос: «Что вы чувствовали, выполняя данное упражнение?» Когда все участники ответят на этот вопрос, тренер предлагает в свободной форме поделиться приобретенным в ходе упражнения опытом и составить рекомендации о том, как нельзя задавать вопросы в процессе психологического консультирования.

Упражнение 3. «Корреспондент»

Цель: освоение «естественного» стиля профессионального поведения.

«Участники работают в парах. Один задает вопросы, другой отвечает: один ответ – обычного студента, другой – «психолога».

- Примеры вопросов:

- Почему люди лгут?

- Зачем люди нужны друг другу?

- Если человек плачет, можно ли ему верить?

- Я боюсь некоторых вещей. Всем ли людям свойственно бояться?

- Что такое любовь, кто знает?

- Если ничего не хочется, что делать?» [17, с. 28].

Упражнение 4. «Практикум по супервизии»

Цель. Развитие умений анализировать сессии своих коллег и распознавать различные техники, используемые консультантом.

Описание упражнения

«Тренер раздает участникам бланки для проведения практикума по консультированию и просит внимательно ознакомиться с ними. После этого он читает отрывок из сессии начинающего консультанта, прошедшего аналогичный тренинг. В процессе слушания каждый участник заполняет свой бланк. Затем участники в подгруппах (2–4 человека) обсуждают, какую информацию следует записать.

Далее работа продолжается в кругу. Тренер просит участников прочитать по пунктам содержание их бланков.

Обсуждение. Тренер предлагает участникам ответить на вопросы о том, насколько легко или трудно было анализировать сессию коллеги; способствует ли такой опыт (анализ сессий других консультантов) дальнейшему профессиональному росту; чему они научились от консультанта; какие выводы по поводу проведения консультирования сделали для себя» [4, с. 53].

Упражнение 5. «Самораскрытие»

Цель. Отработка навыков использования техники самораскрытия, закрепление знаний, полученных в ходе мини-лекции.

Описание упражнения

Упражнение состоит из двух этапов.

Этап 1. «Тренер зачитывает участникам вариант из сессии начинающего консультанта, который попытался использовать самораскрытие, и просит участников сначала прокомментировать действия консультанта, а затем дать обратную связь по типу «сэндвича».

Этап 2. Тренер просит группу разделиться на три-четыре подгруппы. Каждой подгруппе выдается карточка с отрывком из сессии и четыре варианта самораскрытия. Участникам необходимо внимательно прочитать свой отрывок и выбрать приемлемые и неприемлемые варианты самораскрытия консультанта, прокомментировав каждый вариант.

Затем подгруппы возвращаются в круг (третий этап) и по очереди зачитывают свои отрывки из сессии и комментарии к ним, которые были сделаны в ходе

групповой работы. В это время остальные участники слушают и делятся своими мнениями.

Обсуждение. В процессе обсуждения тренер просит участников поделиться тем опытом, который они приобрели в ходе данного упражнения. Сделали ли они какие-либо выводы для себя о том, насколько данная техника сочетается с их персональным стилем ведения консультации» [4, с. 58].

4.5. Развитие навыков профессионального самосовершенствования

Упражнение 1. «Кинорежиссеры»

Цель: помочь «со стороны» посмотреть на профессию психолога, оценить необходимость многих качеств личности в профессиональном плане.

«Участники «разбиваются на несколько подгрупп. Каждая подгруппа представляет собой кинорежиссеров какой-либо киностудии. Перед каждой киностудией ставится задача подобрать актеров для съемки фильма о школе.

Главные действующие лица фильма: учитель, работающий в этой школе, молодой психолог, начинающий свою работу в школе, пожарник, проверяющий состояние противопожарной безопасности данного учебного заведения. Кинорежиссерам предлагается определить: а) качества, необходимые для создания данных образов; б) качества, нежелательные для данных образов. Для облегчения работы командам кинорежиссеров предлагаются списки качеств, которые при необходимости можно дополнить.

Списки требуемых и нежелательных качеств ведущим составляются заранее. Например: требуемые качества: решительность, непоседливость, доброжелательный взгляд, уверенность в себе, мечтательность, изысканные манеры, усталый вид, спокойствие, строгий голос, человек, у которого можно многому научиться, признать, что порой недостаточно ясно выражается, доброжелательность, ответственность, юмор и т. д. нежелательные качества: упрямый вид,

смешливость, экстравагантная прическа, говорливость, сонливый вид, тревожные, бегающие глаза, невнятная речь, оттопыренные уши, вялость, думает, что он все знает, утверждает, что его не правильно понимают, категоричность, демонстративность и т. д.

Кинорежиссерам предлагается, опираясь на первый список, выбрать 3–5 качеств, без которых не могут обойтись главные действующие лица, и, опираясь на второй список, выбрать такое же количество качеств, которые ни в коем случае не должны присутствовать в данных образах.

Обсуждение: анализируется, почему участники выбрали именно эти качества, чем отличаются друг от друга образы главных героев? Какие из этих качеств обнаруживаются у себя?» [18, с. 41].

Упражнение 2. «Плохой психолог»

Цель: осознание своих недостатков в профессиональном становлении, в поступках, без перевода их на личность, умение корректно выдавать и воспринимать критику.

«Из числа участников выбирается студент на роль «плохого психолога» (в зависимости от группы и ситуации им может стать тот, кто действительно чувствует себя плохим психологом, либо, наоборот, тот, кто является успешным студентом и способен выдержать эту интервенцию). Остальные разбиваются на две группы, примерно равные по количеству. Задача группы «обвинителей» – выделить негативную черту «плохого психолога» и описать ее проявления. Просто «оценочные» высказывания, без описания ситуации проявления этой черты, не допускаются. Функции «защитников» – найти объяснения проявлению этой черты и дать другую, позитивную характеристику «плохому психологу». Высказывания говорятся в лицо «плохому психологу», он должен видеть, кто говорит. Затем слово дается герою. Он сам высказывается по поводу услышанного, выражая свое эмоциональное отношение к ситуации, сам отвечает на обвинения. Описывает себя как «хорошего» психолога» [5, с. 98].

Обсуждение: умение осознавать свои слабости и недостатки, умение «держать удар».

Упражнение 3. «Требуется психолог»

Цель: рефлексия профессиональных требований к кандидату в психологи и соответствие их личностным ожиданиям и готовности, осмысление процесса поиска вакансий.

«Ведущий «объявляет, что он становится редактором газеты бесплатных объявлений. Каждый из участников может поместить в газету объявление о приглашении на работу психолога. В объявлении не ограничивается количество слов или размер букв. Принимается любая форма. Можно изложить весь список требований к кандидату в психологи, весь набор качеств, которыми он должен обладать, можно нарисовать его портрет. Можно рассказать о себе, своем деле, фирме или организации. Следует только помнить, что объявлений о приглашении на работу будет много и каждому участнику надо позаботиться, чтобы именно его привлекло внимание. Время на подготовку – 10 минут. Спустя отведенное время ведущий предлагает развесить листы на стенах. Подписывать их не нужно. Участники группы молча читают объявления. Каждый имеет право нарисовать кружок на том объявлении, которое привлекло его внимание, и он готов связаться с его подателем. Затем листы с объявлениями снимаются. Каждый может посмотреть, отозвались ли на его приглашение и подсчитать количество кружков на листах. Ведущий предлагает каждому по кругу назвать одну цифру – количество доставшихся выборов.

Вопросы для обсуждения: чем характеризуется объявление, набравшее наибольшее число заинтересованных ответов? Что помешало откликнуться на другие объявления? Какие требования чаще всего выдвигались к кандидату в психологи? Какие требования нанимателя легче всего удовлетворить? Чем легче всего заинтересовать человека? Обнаружились ли «секреты» помещения объявлений о вакансиях, обеспечивающих отклики нужной категории кандидатов?» [17, с. 45].

Упражнение 4. «Фильм о моей жизни»

Описание упражнения.

«Описать фильм о своей жизни. Расслабиться всем. Ведущий зачитывает фразы, а участники стараются представить себе:

- Где происходит действие фильма?
- Как фильм называется?
- Каков жанр?
- Какова фабула (сюжет)?
- Кто главные герои?
- Кто является второстепенными персонажами?
- Кто постановщик картины?
- Что чувствуют зрители, когда смотрят этот фильм?
- Какова кульминация сюжета?
- Чем заканчивается фильм?
- Какова мораль?
- Выводы?
- Что чувствуют зрители по окончании фильма?» [17, с. 202].

Библиографический список

1. Барышникова, Е.В. Профессиональная компетентность будущих педагогов-психологов: монография / Е.В. Барышникова. – Челябинск: Изд-во Юж.-Урал. гос. гуман.-пед. ун-та, 2017. – 239 с.

2. Бойко, В. В. Коммуникативная толерантность / В.В. Бойко. – СПб.: СПбМАПО, 1998. –24с.

3. Братченко, с. Л. Диагностика личностно-развивающегося потенциала: Метод. пособие для школьных психологов /С.Л. Братченко. – Псков, 1997. – 68 с.

4. Бурнард, Ф. Тренинг навыков консультирования / Ф. Бурнард. –СПб.: Питер, 2002. – 253 с.

5. Вачков, И.В., Введение в профессию психолог/ И.В. Вачков, И. Б. Гриншпун, Н.С. Пряжников. – М.: Издательство Московского психолого-социального института, 2007. – 464 с.

6. Голубева, Г.Ф. Проблемы подготовки психологов-консультантов для психологической службы в образовании / Г.Ф. Голубева // Вестник Брянского государственного университета. – 2009. – № 1. – С. 117–121.

7. Голубева, Г.Ф. Формирование эмоциональной устойчивости и волевого самоконтроля студентов в ситуации оценивания знаний /Г.Ф. Голубева, Е.М. Фещенко //Вестник Брянского государственного университета. – 2016. – № 4 (30). – С. 264–271.

8. Голубева, Г.Ф. Психотехники в работе с семьей. Учебно-методическое пособие для студентов по направлениям подготовки: «Психология», Психолого – педагогическое образование» / Г.Ф. Голубева, Е.М. Фещенко. – Брянск: РИО БГУ, 2017. – 128 с.

9. Елисеев, О.П. Конструктивная психология и психодиагностика личности /О.П. Елисеев. – Псков: Изд-во ПОИУУ, 1994. – 279с.

10. Ильин, Е.П. Мотивы человека: теории и методы изучения /Е.П. Ильин. – Киев: Вища школа, 1998. – 292с.

11. Клюева, Н.В. Подходы к профессиональной подготовке психолога-консультанта: содержание и методы / Н.В. Клюева //Ярославский психологический вестник. – 2016. – № 35. – С.70–72.

12. Кутбиддинова, Р. А. Рабочая тетрадь по дисциплине «Психологическое консультирование»: учебно-методическое пособие / Р. А. Кутбиддинова. – Южно-Сахалинск : изд-во СахГУ, 2012. – 148 с.

13. Лабунская В.А. Психология затрудненного общения / В.А. Лабунская, Ю.А. Менджерицкая, Е.Д. Бреус. – М.:ACADEMA , 2001. – 285с.

14. Лютова-Робертс, Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы /Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2007. – 307 с..

15. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие. Ред. и сост. Райгородский Д.Я. – Самара, 2001. – С.486–490.

16. Фетискин, Н.П. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп / Н.П. Фетискин, В.В. Козлов, Г.М. Мануйлов. – М.: Изд-во Института Психотерапии, 2002. – 488с.

17. Шнейдер, Л.Б., Вольнова Г.В., Зыкова М.Н. Психологическое консультирование. Учебное пособие для студентов высших учебных заведений. Серия "Серебряная сова"/ Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с.

18. Шумилова, Е.А. Концепция формирования социально-коммуникативной компетентности будущих педагогов в вузе: монография / Е.А. Шумилова. – Челябинск: Дитрих, 2010. – 324 с.

Приложения

«Теория и практика личностного консультирования»

Рабочая программа разработана для преподавания дисциплины (модуля) «Теория и практика личностного консультирования», относящейся к базовой части ОПОП студентам очной формы обучения по направлению подготовки (специальности) 37.03.01, уровень бакалавриата, направленность (профиль) Общая психология, в 7-м семестре.

5.1. Тематический план с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов (тем) дисциплины (модуля)	**Количество часов**					
	Всего	**Контактная аудиторная работа преподавателя с обучающимся**				**СР**
		Л	**С**	**ПЗ**	**ЛР**	
Раздел 1. Консультативная психология: сущность, содержание, теория и практика	**26**	**6**		**4**	**4**	**12**
Тема 1. Предмет изучения курса «Теория и практика личностного консультирования». Понятие о психологическом консультировании.	6	2			-	4
Тема 2. Функции практического психолога. Аутентичность, самоактуализация и личностный рост психолога. ПВК психолога-консультанта. **Диагностические методики для изучения ПВК психолога-консультанта.** Этические нормы и требования, предъявляемые к деятельности психолога-консультанта. **Техники развития профессионально важных качеств психолога-консультанта**	10	2		2	2	4
Тема 3. Консультативная психология в различных видах психологической помощи и характеристика ее содержательных аспектов.	10	2		2	2	4
Раздел 2. Теоретико-методологические подходы, применяемые психологическом консультировании.	**42**	**8**		**16**	**2**	**16**

Тема 4. Динамические подходы в работе психолога-консультанта в индивидуально-личностном консультировании.	10	2		4		4
Тема 5. Ориентированные на действие подходы в индивидуально-личностном консультировании.	10	2		4		4
Тема 6. Гуманистическая парадигма в консультировании клиентов.	10	2		4		4
Тема 7. Современные теоретико-методологические подходы в консультативной деятельности психолога.	12	2		4	2	4
Раздел 3. Диагностическая и процессуальная составляющие психологического консультирования.	**50**	**12**		**8**	**6**	**24**
Тема 8. Особенности применения диагностики в консультировании.	10	2		2		6
Тема 9. Этапы психологического консультирования, их функции и задачи.	14	4		2	2	6
Тема 10. Техники и виды слушания. Техники и средства воздействия в психологическом консультировании.	14	4		2	2	6
Тема 11. Индивидуальные особенности личности клиента, их учет в консультировании.	12	2		2	2	6
Раздел 4. Консультативная практика, связанная с оказанием психологической помощи клиентам, находящимся в сложных жизненных ситуациях. Специальные вопросы консультирования.	**20**	**6**		**4**	**4**	**12**
Тема 12. Особенности работы с клиентами, находящимися в сложных жизненных ситуациях.	12	2		2	2	6
Тема 13. Специальные вопросы консультирования.	14	4		2	2	6
Итого:	144	32		32	16	64

Практикум психологическому консультированию и психокоррекции

Рабочая программа разработана для преподавания дисциплины (модуля) «Практикум психологическому консультированию и психокоррекции» относящейся к вариативной части ОПОП студентам очной формы обучения в 1-м семестре по направлению подготовки /37.04.01/ «Психология», уровень магистра, направленность «Психология личности».

5.1. Тематический план с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов (тем) дисциплины (модуля)	**Количество часов**					
	Всего	**Контактная аудиторная работа преподавателя с обучающимся**				**СР**
		Л	**С**	**ПЗ**	**ЛР**	
1. Концептуальные основы психологических технологий в консультировании и психокоррекции.	20	2		-	4	10
2. Основные технологии психологического консультирования в работе с личностью. **Техники и виды слушания. Техники воздействия в консультировании.**	16			-	6	10
3. Технологии в психокоррекции и психотерапии в работе с личностью	16			-	6	14
4. Практические методы оказания помощи личности в кризисной жизненной ситуации	16				6	14
Всего		2			22	48

Психолого-педагогическое консультирование в системе образования

Рабочая программа разработана для преподавания дисциплины (модуля) «Психолого-педагогическое консультирование в системе образования», относящейся к вариативной части ОПОП студентам очной формы обучения по направлению подготовки /44.03.02/ «Психолого-педагогическое образование», уровень бакалавриата, направленность «Психология образования».

5.1. Тематический план с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов (тем) дисциплины (модуля)	**Количество часов**					
	Всего	**Контактная аудиторная работа преподавателя с обучающимся**				**СР**
		Л	**С**	**ПЗ**	**ЛР**	
1. Введение в психологическое консультирование. Особенности психолого-педагогического консультирования в образовании.		2		4		5
2. Методологические основы психологического консультирования в ведущих школах психологии. Теоретические подходы и принципы современных психологических направлений в консультировании.		2		4		5
3. Структурные компоненты психологического консультирования. Этапы и фазы консультирования.		2		4		5
4. Личность консультанта. Этические принципы в психологическом консультировании. **Диагностические методики для изучения ПВК психолога-консультанта.**		2		4		5
5. Психолого-педагогическое консультирование в различные возрастные периоды детства.		2		4		10
6. Психолого-педагогическое консультирование педагогов по вопросам обучения и воспитания детей.		2		4		10
7. Особенности психолого-педагогического консультирования родителей обучающихся.		2		4		10
8. Психолого-педагогическое консультирование детей и подростков		2		4		10
Итого		16		32		60

«Базовые навыки психологического консультирования»

Рабочая программа разработана для преподавания дисциплины (модуля) «Базовые навыки психологического консультирования», относящейся к вариативной части дисциплин по выбору ОПОП студентам заочной формы обучения по направлению подготовки 44.04.02, уровень магистратуры, направленность (профиль) Психологическое консультирование в образовании, на 2-м курсе.

5.1. Тематический план с указанием количества академических часов и видов учебных занятий

Наименование разделов (тем) дисциплины (модуля)	Количество часов					
	Всего	Контактная аудиторная работа преподавателя с обучающимся				СР
		Л	С	ПЗ	ЛР	
Раздел 1. Предмет психологического консультирования	**19**	**2**		**2**		**15**
Тема 1. Понятие о психологическом консультировании его предмете, цели и задачах. Профессиональные навыки психолога-консультанта **Диагностические методики для изучения ПВК психолога-консультанта.**	7	2				5
Тема 2. Технологические и процедурные аспекты организации и проведения психологического консультирования.	5					5
Тема 3. Виды психологического консультирования и характеристика их содержательных аспектов.	7			2		5
Раздел 2. Этапы ведения консультативной беседы	**7**	**2**				**5**
Тема 4. Структура психологического консультирования. Функции и задачи этапов психологического консультирования.	7	2				5
Раздел 3. Методы психологического воздействия и взаимодействия с клиентом	**14**	**2**		**2**		**10**
Тема 5. Техники активного слушания, особенности их применения на разных этапах консультирования.	7	2				5
Тема 6. Характеристика техник воздействия в консультировании. Фокус-анализ в консультативной беседе.	7			2		5
Раздел 4. Типы клиентов и особенности взаимоотношений психолог – клиент	**18**			**2**		**16**
Тема 7. Типология личности клиента и тактические приемы работы с ним. Запросы клиентов. Мотивированные и немотивированные клиенты.	7			2		5

Тема 8. Основные навыки консультирования и их роль в консультативном процессе. **Технологии развития профессионально важных качеств психолога-консультанта**	8					6
Тема 9. Определение эффективности психологического консультирования, **Диагностика в консультировании.**	5					5
Раздел 5. Особенности организации и проведения психологического консультирования в образовательных учреждениях	**10**			**2**		**8**
Тема 10. Психологическое консультирование в системе образовательных учреждений. Психологическая служба в образовании.	10			2		8
Итого	68	6		8		54

Главный редактор, ответственный за выпуск,
оформление и верстка *Е. Сунцова*
Дата подписания к использованию: 16.03.2021
Объем издания: 1,9 Мб. Комплектация: 1 электрон. опт. диск (CD-R)
Тираж 10 экз.



Издательство АНО ДПО «Межрегиональный центр
инновационных технологий в образовании»
610047, г. Киров, ул. Свердлова, 32а, пом. 1003
Тел.: 8-800-222-30-98
e-mail: book@mcito.ru

ISBN 978-5-907419-20-9

