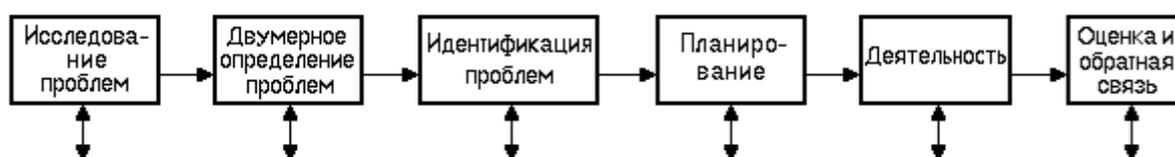


## Самостоятельная работа (2 часа)

*Структура консультирования родителей. Позиция помогающего специалиста: открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции, уважительное отношение к выбору сопровождаемого. Анализ кейсовых задач.*

Ни одна из теоретических ориентаций или школ консультирования не отражает все возможные ситуации взаимодействия консультанта и консультируемого. Поэтому рассмотрим самую общую модель структуры консультативного процесса, называемую эклектической (В. Е. Gilland и сотрудники; 1989). Эта системная модель, охватывающая шесть тесно связанных между собой стадий, отражает универсальные черты психологического консультирования или психотерапии любой ориентации.



**1. Исследование проблем.** На этой стадии консультант устанавливает контакт (raport) с консультируемым и достигает обоюдного доверия: необходимо внимательно выслушать консультируемого, говорящего о своих трудностях, и проявить максимальную искренность, эмпатию, заботу, не прибегая к оценкам и манипулированию.

**2. Двумерное определение проблем.** На этой стадии консультант стремится точно охарактеризовать проблемы консультируемого, устанавливая как эмоциональные, так и когнитивные их аспекты. Уточнение проблем ведется до тех пор, пока консультируемый и консультант не достигнут одинакового понимания; проблемы определяются конкретными понятиями. Точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения. Если при определении проблем возникают трудности, неясности, то надо вернуться к стадии исследования.

**3. Идентификация альтернатив.** На этой стадии выясняются и открыто обсуждаются возможные альтернативы решения проблем. Пользуясь открытыми вопросами, консультант побуждает консультируемого назвать все возможные варианты, которые тот считает подходящими и реальными, помогает выдвинуть дополнительные альтернативы, однако не навязывает своих решений. Во время беседы можно составить письменный список вариантов, чтобы их было легче сравнивать. Следует найти такие альтернативы решения проблем, которые консультируемый мог бы использовать непосредственно.

**4. Планирование.** На этой стадии осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения. Консультант помогает консультируемому разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения предыдущего опыта и настоящей готовности к изменениям. Составление плана реалистичного решения проблем должно также помочь консультируемому понять, что не все проблемы разрешимы. Некоторые проблемы требуют слишком много времени; другие могут быть решены лишь частично посредством уменьшения их деструктивного, дезорганизирующего поведения воздействия.

**5. Деятельность.** На этой стадии происходит последовательная реализация плана решения проблем. Консультант помогает консультируемому строить деятельность с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, а также с пониманием возможности неудачи в достижении целей. Консультируемый должен усвоить, что частичная неудача — еще не катастрофа и следует продолжать реализовывать план решения проблемы, связывая все действия с конечной целью.

**6. Оценка и обратная связь.** На этой стадии консультируемый вместе с консультантом оценивает уровень достижения цели (степень разрешения проблемы) и обобщает достигнутые результаты. В случае надобности возможно уточнение плана решения. При возникновении новых или глубоко скрытых проблем необходим возврат к предыдущим стадиям.

Для того, чтобы консультация прошла максимально успешно, важно на начальном этапе максимально правильно идентифицировать проблему, с которой обратился родитель. Иногда тот запрос, который родитель озвучивает для консультирования, является лишь верхушкой айсберга. Поэтому так важно консультанту уметь задавать открытые вопросы, а не пытаться угадать или, тем более, обрывать собеседника фразой «мне всё понятно».

Вот как Елена Назаренко в своей работе «Доверительная беседа: открытые и закрытые вопросы» раскрывает разницу между этими видами вопросов:

**«Закрытые вопросы** – это вопросы, на которые человек вынужден дать только альтернативный ответ: «нет» или «да».

Примеры закрытых вопросов:

Любите ли Вы Брамса?

Вы слышали, как поют дрозды?

Вы курите кальян?

Вы смотрите телевизор?

У Вас есть собака?

Казалось бы – невинные вопросы, да ещё и демонстрируют неподдельный интерес к собеседнику. Но это только «казалось». На деле такие вопросы демонстрируют интерес вовсе не к собеседнику. А к чему же? А к тому, что крутится в Вашей собственной голове! Вас интересует вопрос кальяна, вопрос Брамса, вопрос современного телевидения, «собачий вопрос». Вас не интересует – какие вопросы интересуют самого Вашего собеседника!

Именно так – исподволь, но жёстко мы навязываем человеку свой формат беседы. И тогда она уже перестаёт быть доверительной!

Этому учат журналистов и психологов, но это нужно знать каждому.

Если у Вас есть неосознанная привычка спрашивать человека только о том, что интересует Вас самих (ставить закрытые вопросы), то не удивляйтесь, когда человек будет отвечать односложно и вскоре потеряет интерес к общению с Вами.

Конечно же, без закрытых вопросов нам не обойтись, и они имеют право на существование. Но, запомните два правила:

*Они никогда не должны преобладать;*

*Они никогда не должны быть первыми, а только вторыми.*

Поясню насчёт второго пункта.

Скажем, Вас действительно интересует вопрос: любит ли человек Брамса? Тогда серия вопросов должна выглядеть примерно так:

Какая тебе нравится музыка? (открытый вопрос — предполагающий возможность развёрнутого ответа)

А как ты относишься к классической музыке? (возможность дать развёрнутый ответ сохраняется)

А кто из композиторов тебе нравится? (и опять человек в состоянии дать развёрнутый ответ) И наконец...

А как ты относишься к Брамсу?

Видите: из четырёх вопросов только последний, четвёртый был закрытым.

Мы очень нетерпеливы. Почему мы не любим задавать открытые вопросы? Потому что знаем по опыту: если наш собеседник разговорится вдруг о своём, то до интересующего Вас лично Брамса Вы можете и не дойти. Например, на вопросе «Как ты относишься к классической музыке» наш собеседник может увлечься длинным рассказом о том, как в детстве его заставляли играть на фортепьяно, как студентом он заснул на концерте в филармонии, куда потащила его знакомая девушка и т.д., и т.п.

Вам это всё слушать неинтересно. Вам «горит Брамс».

Вот с таким подходом к философии общения мы никогда и не научимся вести доверительные беседы, завязывать дружбу – то есть строить долгосрочные доверительные отношения.

Но если Вы всё-таки хотите этому научиться, запомните: Ваш Брамс может и подождать! Возможно, что ни при первой, ни при второй беседе Вы так и не узнаете, любит ли человек Брамса! Ну и чёрт с ним. Дался Вам этот Брамс. Потом узнаете.

Бывает и так, что на самом первом вопросе «Какая тебе нравится музыка?» надежда поговорить о Брамсе «улетучивается навсегда».

Потому что любой человек имеет полное право на открытый вопрос, который предполагает развёрнутый ответ, ответить что-то типа: «Никакая. Я не люблю музыку, у меня от неё голова болит». Заметьте, человек только имеет возможность давать развёрнутые ответы на поставленные перед ним открытые вопросы, но не всегда ею пользуется. Он вполне имеет право буркнуть что-нибудь краткое и тем закрыть тему.

А через какой-нибудь месяц... А через какой-нибудь месяц Ваш человек (у которого «от музыки болит голова»), вдруг услышит у Вас дома негромкую мелодию из динамиков – это Вы поставите ему своего любимого Брамса. И этот человек вдруг прислушается и скажет: «Что за приятная музыка! Оставь-ка».

Вот так (естественно и ненасильственно) Вы и узнаете ответ на долго мучивший Вас вопрос: «Любит ли он Брамса?»

Давайте взглянем на ряд типичных **открытых вопросов**:

- 1) Какой у тебя любимый напиток? (Вместо: «Ты любишь пиво?»)
- 2) Как ты проводишь свои выходные? (Вместо: «Ты в субботу дома или по друзьям?»)
- 3) А как часто ты ходишь в кино? (Вместо: «Ты ходишь в кино?»)

Пользуясь материалом, с которым вы только что познакомились, выполните задание № 1.

### **Задание № 1. Открытые вопросы. Решение кейс-задачи**

На консультацию к вам приходит мама девочки-подростка. Она жалуется на то, что девочка уже закончила 9 класс, а ещё не определилась с будущей профессией. Ребенок учится в целом удовлетворительно, 9 класс закончила с двумя тройками – по геометрии и химии. Пятерки у девочки по русскому, литературе и ряду других гуманитарных дисциплин. По остальным предметам – четверки. Дополнительных секций девочка не посещает. Сформулируйте **открытые** вопросы к матери ребенка, которые помогут вам идентифицировать проблему.

#### **Максимальное количество баллов – 3**

**1 балл** – сформулированные вопросы не соответствуют понятию «открытые вопросы»;

**2 балла** – даны более 5 открытых вопросов, но имеются неточности в формулировках, либо не все из них являются открытыми;

**3 балла** – правильно сформулировано более 5 и более открытых вопросов

Для того, чтобы работа помогающего специалиста была максимально эффективной, ему следует придерживаться позиции, в которой присутствуют открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции, уважительное отношение к выбору сопровождаемого. Чтобы проверить сформированность этой позиции у себя, выполните задание № 2, решив кейсовую задачу.

## **Задание № 2. Позиция помогающего специалиста. Решение кейс-задачи**

К вам на консультацию пришла мама шестилетнего ребенка. Мальчик не посещает детский сад, развитие соответствует возрастным нормам, телосложение астеническое, имеет незначительное снижение зрения, поэтому носит очки. В диалог с вами вступает, но очень аккуратно и с оглядкой на маму, имеющиеся в кабинете игрушки разглядывает, но во взаимодействие с ними не вступает. По имеющейся от мамы информации, ребенок родился у неё в достаточно позднем возрасте (42 года), с детства часто болеет. Воспитывает она его одна, очень любит и старается ни в чём ему не отказывать. Практикуют совместный сон. Запрос мамы на консультацию выглядит следующим образом: «Мне кажется, что ребенку будет лучше со мной дома, чем в школе – он очень тихий и воспитанный мальчик, его будут обижать и дразнить из-за очков. Хочу оформить со следующего года семейное обучение. Что посоветуете?». Исходя из позиции помогающего специалиста (открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции, уважительное отношение к выбору сопровождаемого), сформулируйте основные пункты своих действий в рамках подобной ситуации.

### **Максимальное количество баллов – 3**

**1 балл** – предложенное действие соответствует только одному из элементов позиции помогающего специалиста (открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции или уважительное отношение к выбору сопровождаемого);

**2 балла** – предложенные действия соответствуют двум из трех элементов позиции помогающего специалиста (открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции или уважительное отношение к выбору сопровождаемого);

**3 балла** – предложенные действия соответствуют каждому из трех элементов позиции помогающего специалиста (открытое принятие ответственности каждой из сторон, передача экспертной позиции и уважительное отношение к выбору сопровождаемого)