

Тема: Индивидуальное консультирование подростков и родителей.

План:

1. Вербальные и невербальные средства работы консультанта.
2. Принципы проведения первичной консультации.
3. Особенности формулирования вопросов в процессе консультирования детей и подростков
4. Процедура окончания консультирования.

1. Вербальные и невербальные средства работы консультанта.

1. Одной из наиболее популярных и наиболее удобных для работы общих классификаций является классификация, в основу которой положена степень развернутости ответа. Она делит все вопросы на открытые и закрытые.

Открытые вопросы — это такие вопросы, которые предполагают развернутый ответ.

Обучаясь мастерству психологического консультирования, прежде всего, важно научиться задавать открытые вопросы, так как именно они побуждают клиента к разговору. Отвечая на них, клиент чувствует себя свободно, поскольку он вправе говорить все, что хочет, не ограничивая себя.

Закрытые вопросы — это такие вопросы, которые требуют краткого ответа «да» или «нет».

2. Вопросы могут быть содержательного и эмоционального характера

Вопросы содержательного характера — это вопросы, которые затрагивают то, о чем повествует клиент.

Вопросы эмоционального характера — это вопросы, которые касаются эмоций и чувств клиента.

3. Вопросы могут быть эффективными и неэффективными.

В основу данной классификации была положена степень эффективности задаваемых вопросов.



Итак, в соответствии с предложенной схемой все вопросы делятся на эффективные и неэффективные. Эффективные вопросы бывают уточняющими, поисковыми, переломными и гипотетическими. *Эффективные вопросы — это те вопросы, которые помогают клиенту осознать его трудности и способствуют его продвижению к решению проблемы. Другими словами, это специфические вопросы, без которых невозможно грамотно построить процесс консультирования.*

1. Поисковые вопросы направлены на поиск новой информации о настоящем или прошлом клиента, о том, что уже произошло или происходит в данный момент.

2. Уточняющие вопросы. В ходе консультирования клиент часто использует слова и словосочетания, которые не несут большой смысловой нагрузки и не являются сугубо конкретными, например местоимения. Также клиент может использовать фразеологические обороты или словосочетания, которые можно истолковать по-разному. Чтобы выяснить, что именно подразумевает клиент, мы можем задать уточняющий вопрос.

Вопросы уточняющего плана эффективно работают и в ситуациях, когда клиент что-то недоговаривает, не разъясняет или сам не может до конца понять, что происходит и что именно он хочет сказать. Иногда он повторяет одну и ту же фразу или слово несколько раз в течение короткого промежутка времени. Кроме того, в этом случае целесообразно уточнить, насколько важно для него то, что так подчеркнуто в его речи, например:

3. Переломные вопросы — это такие вопросы, которые знаменуют собой переход от одной логически завершенной части сессии к другой. Скажем, после того как консультирующий психолог познакомил клиента с правилами проведения консультирования, он может задать вопрос, приглашающий клиента осветить его проблему, например:

Консультант. Есть ли у вас вопросы по проведению нашей сессии?

Клиент. Я надеюсь, что все для себя уточнила. Консультант. О чем бы вы хотели поговорить со мной сегодня?

Переломный вопрос также может быть задан тогда, когда консультант собрал достаточно информации о проблеме клиента и хочет перейти к следующему этапу сессии — поиску путей решения проблемы, например:

Консультант. Мне кажется, что теперь я имею достаточно полное представление о том, что происходит в вашей семье. Мне было бы интересно знать, что бы вы хотели изменить в ваших взаимоотношениях с сыном?

Данный вопрос завершает собой этап сбора информации и осуществляет переход к этапу уточнения проблемы. Задав его, консультант приглашает клиента продвигаться дальше к выявлению и осознанию клиентом того, что бы он хотел изменить в своей жизни. В противном случае, особенно если клиент словоохотливый, он может рассказывать об одном и том же по замкнутому кругу.

4. Гипотетические вопросы — это вопросы типа «Что будет, если?». Гипотетические вопросы обычно задают в середине или ближе к концу сессии, после того, как консультант получил некоторую информацию о проблеме клиента и собирается подвести клиента к ее решению. Иногда у клиента уже имеется готовое решение, но

существуют обстоятельства, которые мешают ему активно действовать, или таких обстоятельств не существует, но клиент об этом не знает.

Неэффективные вопросы — это вопросы, начинающиеся со слов «Почему?», «Зачем?» и некоторые виды альтернативных вопросов.

1. Вопросы «Почему?» и «Зачем?» уводят клиента от чувств к разуму. Начиная анализировать, почему что-либо произошло, чаще всего клиент обвиняет себя, вместо того чтобы искать конструктивное решение проблемы. К тому же в русском языке вопросы «Почему?» и «Зачем?» носят психологически негативный оттенок. Часто взрослые, обвиняя ребенка или друг друга в чем-либо, формулируют свои претензии в форме вопроса: «Ты почему не вымыл руки?», «Почему ты пришел домой поздно?», «Почему на кухне горит свет с самого утра?», «Зачем ты это сделал?». Все эти и подобные вопросы заставляют нас обороняться.

В некоторых случаях после вопроса «Почему?» клиент начинает защищаться или замыкается, так как не может дать вразумительный ответ на поставленный вопрос.

2. Альтернативные вопросы или вопросы, построенные по принципу «или... или» и предполагающие выбор одного решения из двух, также бывают неэффективными при условии, что существует не два варианта решения проблемы, а больше.

Невербальная коммуникация призвана выполнять следующие функции: дополнение речи, замещение речи, репрезентация эмоциональных состояний партнеров по коммуникативному процессу.

К невербальным средствам общения относят мимику, позы, движения, жесты, темп и тембр голоса, смех, покашливание и др. К этим средствам чаще всего прибегает человек при передаче обратной связи партнеру по общению. Через систему невербальных средств передается информация о чувствах, испытываемых людьми в процессе общения. Жесты, мимика и контакт глазами помогают определить искренность другого человека.

Невербальная коммуникация имеет несколько форм:

- > **кинетику** (оптико-кинетическая система: жесты, мимика, пантомимика);
- > **паралингвистику** (качество голоса, диапазон, тональность, логические ударения и т. п.);
- > **экстралингвистику** (паузы, покашливания, плач, смех и т. п.);
- > **проксемику** (организация пространства и времени в общении);
- > **визуальное общение** («контакт» глаз).

Невербальные средства являются важным дополнением речевой коммуникации. Их роль определяется не только тем, что они усиливают или ослабляют речевое влияние коммуникатора, но и в том, что они помогают

2. Принципы проведения первичной консультации.

Консультирование лучше проводить в игровой или релаксационной комнате, нежели в кабинете или классе. Это способствует снятию напряжения с ребенка, появлению ощущения большей безопасности и контроля над ситуацией. Однако следует учесть, что возбудимые дети легко отвлекаются на яркие объекты, телефон, тикающие часы, шум снаружи и даже на плавающую в аквариуме рыбку. Также

следует учесть, что самому психологу не стоит выглядеть ярко: надевать броскую бижутерию или узорчатый галстук, чтобы не отвлекать внимание.

Мебель в комнате должна быть удобна не только для взрослого, но и для ребенка. Не стоит сидеть за столом во время консультирования, поскольку это создает дополнительный барьер между взрослым и ребенком. Дети видят в людях, сидящих за столами, некие авторитетные фигуры – директора, учителя.

Необходимо помнить, что дети предпочитают достаточно низкие стульчики, чтобы ноги могли доставать до пола.

Считается, что процесс консультирования идет успешнее, если дети могут контролировать дистанцию между собой и взрослым, поскольку взрослые бывают чересчур агрессивными в инициировании разговора с детьми. Поэтому при оптимальном варианте размещения специалист сидит напротив ребенка, а сбоку от них стоит парта, стол или журнальный столик, чтобы ребенок всегда мог использовать этот барьер (спрятаться за него, передвинув стул), если ему так будет комфортнее. Иногда специалисты предпочитают работать с ребенком непосредственно на полу, сидя на ковре, чтобы атмосфера была более непринужденной.

Специалист должен служить примером обязательности для ребенка, не опаздывать и по возможности не переносить встречи, поскольку это может быть интерпретировано как отсутствие интереса или породить беспокойство, раздражение.

Специалист должен быть готов отдать ребенку все свое внимание, освободив себя от отвлекающих мыслей и забот. Дети необыкновенно чувствительны к настроениям взрослых и быстро ощущают неискренность или недостаток заботы. Если специалист заболел и предлагает перенести встречу, лучше открыто сказать о своей болезни ребенку, иначе он может интерпретировать поведение взрослого как отсутствие интереса.

Что необходимо учитывать при установлении контакта с детьми разного возраста и разного типа?

Мы можем встретиться с таким явлением, как феномен сопротивления. Вполне естественно, что дети испытывают особый страх при встрече с незнакомым взрослым, при посещении нового места. Иногда они даже не знают, куда и зачем ведут их родители или учителя. Это может вылиться в изначальное недоверие к психологу и формирование негативных ожиданий. Детям необходимо объяснить, что такое консультирование и чего они могут от него ожидать. Некоторые специалисты предпочитают, однако, для снижения тревожности ребенка после процедуры знакомства поговорить с ним о доме (если это безболезненная тема), школе, друзьях, увлечениях или других интересах. С малоговорящими или высокотревожными детьми в течение первых двух сессий можно заняться игротерапией. Таким образом, специалист сможет выстроить отношения с ребенком, одновременно узнав о мире, в котором тот живет.

Другие психологи предпочитают перейти непосредственно к проблеме: «Расскажи, почему же тебе пришлось прийти сюда?» Объясняя, что ребенок может ожидать от консультирования, специалист говорит примерно следующее: «Знаешь, иногда в нашей жизни происходит что-то, что нас очень огорчает и о чем бы мы хотели с кем-то поговорить. Это может быть связано с чем-то, что происходит с тобой в школе или дома. Быть может, тебя кто-то так обидел, что тебе очень плохо, и чтобы стало легче,

хорошо было бы это с кем-то обсудить. Психолог – это человек, который внимательно слушает всех, кто к нему приходит, и пытается помочь справиться с неприятностями. Поэтому моя задача – внимательно тебя выслушать и помочь разобраться в твоих проблемах. А твоя задача – рассказать о том, что тебя беспокоит».

Подобные фразы лучше использовать при общении с детьми старше 7 лет, для более маленьких рекомендуется использовать предложения, в которых на 2-5 слов больше, чем в среднем в предложении, которое говорит ребенок. При разговоре с ребенком необходимо учитывать и особенности его когнитивного, социального, эмоционального развития, а также информацию о полученной психотравме и реакциях на нее ребенка.

На что необходимо обратить внимание консультанту, наблюдающему за ребенком во время первых встреч?

После установления контакта с маленьким клиентом психолог может сконцентрироваться на том, как ведет себя ребенок во время консультирования, то есть оценить состояние психологического климата каждой сессии: насколько ребенок к окончанию встречи выглядел счастливым, печальным, удовлетворенным, равнодушным, протестующим и т.п. Далее специалист обращает внимание на присутствующие паттерны в поведении ребенка. Например, гиперактивные дети непременно внесут дезорганизацию и импульсивность в течение сессии, в то время как невротичные дети, наоборот, продемонстрируют ригидность и структурированность игры.

Выбор игрушек также дает информацию о том, что происходит с ребенком. Могут быть выбраны агрессивные или пассивные игрушки, женского или мужского пола, конструктивные или деструктивные, маленькие или большие. Нужно наблюдать за тем, что ребенок делает с каждой игрушкой, какие темы постоянно звучат в игре.

Общая модель консультирования детей и подростков в период кризиса?

Для установления контакта с ребенком важно, как психолог его слушает. Нужно помнить о свободной, расслабленной позе тела – это помогает ребенку начать говорить. Часто в самом начале встречи полезно определить ее продолжительность, которая будет зависеть от возраста ребенка и уровня концентрации его внимания. Например, можно сказать: «Саша, у нас с тобой есть 20 минут, чтобы поговорить о том, о чем бы ты хотел». На самом деле на то, чтобы установить дружеские отношения, потребуется не одна 20-минутная встреча.

Когда становится очевидно, что ребенок готов обсуждать проблему, важно услышать три момента:

- в чем состоит проблема, которая не разрешена;
- что чувствует ребенок в отношении этой проблемы;
- чего ребенок ждет от специалиста.

Для прояснения этих моментов психолог может взять на себя роль ученика и предложить ребенку стать в позицию учителя: как известно, люди лучше всего учатся, когда сами учат других.

Психолог должен дать понять ребенку, что он услышал и узнал от него. Например, периодически психолог может вставлять фразы, типа: «Другими словами, ты чувствуешь... потому что... и ты бы хотел...» Эта обратная связь, называемая активным слушанием, дает возможность ребенку понять, что взрослый его слушает и слышит. Процесс активного слушания проходит через все консультирование, однако он

наиболее важен в момент выяснения происхождения проблемы ребенка. Когда в ответ на активное слушание психолог получает положительную обратную связь, можно переходить к следующему этапу.

Психологу необходимо объяснить ребенку, каким его ожиданиям он может соответствовать. Нужно информировать ребенка и его родителей или опекунов о том, что в состоянии сделать психолог, и дать им возможность самим решить, готовы ли они продолжать работу с данным специалистом. Если семья отказывается от помощи, психолог может предложить им обсудить другие варианты получения желаемой им помощи.

Необходимо помнить о том, что максимум информации можно получить, задавая вопросы открытого типа, нежели закрытого.

Кроме того, необходимо обсудить с клиентом те последствия, которые ребенок испытал на себе, совершая неэффективные или деструктивные действия.

Следующим шагом может стать сессия, на которой методом мозгового штурма психолог предлагает ребенку придумать как можно больше новых путей решения проблемы; в данном случае важно не качество, а количество придуманных способов.

Договориться с ребенком попробовать какие-либо новые шаги бывает трудно, хотя если это удастся, то нередко первые же попытки ребенка предпринять новые действия приносят успех. Важно, чтобы поставленные цели были реалистичны, и особенно важно, чтобы ребенок знал: результаты он обязательно будет обсуждать вместе с психологом. Если что-то не получается, то специалист помогает ребенку найти другие пути выхода из ситуации до тех пор, пока ситуация не разрешится.

Обычный способ завершения сессии состоит в том, что специалист просит ребенка подытожить, что же происходило во время их встречи. Например, к каким важным идеям они пришли, какие планы на будущее составили. Обычно обобщение занимает 2-4 минуты. Также в начале каждой последующей сессии рекомендуется просить ребенка вспомнить, что происходило на предыдущей.

Это позволяет, во-первых, обучить ребенка уделять внимание процессу консультирования; во-вторых, психологу проверить собственную эффективность

3. Особенности формулирования вопросов в процессе консультирования детей и подростков

Взрослые слишком часто задают детям вопросы, типа «кто», «что», «когда», «где», пытаясь прояснить и максимально уточнить детали происходящего.

В процессе консультирования специалисту важно выяснить не столько, что именно, например, сказал ребенок, сколько, что он при этом чувствовал.

Вся история произошедшего может оказаться совершенно ясной, если вместо задавания вопросов больше применять технику активного слушания и давать обратную связь ребенку в виде предположительных утверждений (гипотез) о том, какие важные мысли и проблемы занимают ребенка.

Необходимо осторожно относиться к вопросу «Почему?», так как он часто ассоциируется с обвинением «Почему же ты это сделал?». Ребенок может интерпретировать подобный вопрос следующим образом: «Почему же ты сделал такую глупость (или ошибку)?» В таком случае дети начинают защищаться, они как будто

чувствуют принуждение найти логическое объяснение своему поступку, хотя на самом деле ответ лежит на уровне подсознания, в этом и заключается задача психолога – помочь ребенку осознать свои мотивы. Обычно полученный ответ позволяет понять только одно: как ребенок использует защитный механизм в виде рационализации.

Рекомендации для постановки вопросов дошкольникам:

- использовать предложения с количеством слов, не превышающим пять, применяемых ребенком в своих фразах;
 - использовать имена чаще, чем местоимения;
 - использовать терминологию ребенка;
 - вместо того чтобы говорить «Ты понял, о чем я спрашиваю?», попросить ребенка повторить, что сказал психолог;
 - не повторять вопросы, которые ребенок не понимает; вместо этого перефразировать вопрос;
 - не задавать несколько вопросов одновременно;
 - после полученного ответа лучше обобщить, что сказал ребенок, нежели задавать следующий вопрос, таким образом психолог побуждает ребенка продолжить обсуждение, расширить свой ответ.
- Обобщая, можно сказать, что прежде, чем задавать вопросы, специалисту следует определить, насколько эти вопросы уместны:
- насколько поставленный вопрос позволяет понять ребенка и его проблему;
 - насколько поставленный вопрос способствует раскрытию и самовыражению ребенка.

Использование молчания и пауз в консультировании

В таких сложных случаях, как насилие в семье, ребенок вряд ли склонен делиться своими чувствами и переживаниями. Однако в ситуации общения молчание обычно для нас неприемлемо; мы стараемся как-то заполнить паузу. Несмотря на то, что в процессе консультирования молчание может быть очень продуктивным, психологу трудно бывает его вынести.

Ребенок может молчать по следующим причинам:

- ему нужно разобраться в своих мыслях и чувствах; демонстрируемое уважение к его молчанию может быть гораздо более эффективным, чем многословие психолога в этот момент;
- ребенок испытывает сильные эмоции и не может говорить, так как ему очень тяжело и больно;
- ребенок растерян, не знает, что сказать, какими словами выразить свои чувства;
- молчание ребенка – это демонстрация его сопротивления;
- ребенку нечего сказать, поскольку для него на данный момент внутренний конфликт разрешен.

Таким образом, молчание может быть чрезвычайно продуктивным, хотя в детской психотерапии не рекомендуется молчать в течение всей сессии, как это бывает при работе со взрослыми.

Специалистам предлагаются следующие варианты выхода из молчания:

- невербальное поведение ребенка дает сигнал, когда он готов продолжить, поэтому психолог интерпретирует молчание: «Похоже, ты смущен тем, о чем мы сейчас говорим». Реакция ребенка на эту гипотезу отражает его готовность продолжать общение;
- при демонстрации сопротивления рекомендуется перейти к игротерапии;
- можно на время отложить обсуждение проблемы ребенка и поговорить о том, что с ним происходит «здесь и сейчас», какие сложные чувства он испытывает: страх, стыд, боль и т.п.;
- необходимо планировать сессию и готовиться к ней, чтобы успешно справляться с паузами;
- иногда рекомендуется прекращать сессию, если налицо плохое самочувствие ребенка;
- в случае, если молчание служит сигналом о том, что у ребенка начались позитивные изменения, в жизни все стало хорошо, поэтому нет проблем, о которых стоило бы говорить, психолог должен начать процедуру завершения консультирования.

4. Процедура окончания консультирования

Очевидно, что психотерапевтический процесс необходимо заканчивать, когда цель, поставленная совместно психологом и клиентом, достигнута. Это трудный момент для ребенка, который на протяжении всего процесса консультирования получал заботу, абсолютное внимание; часто между специалистом и ребенком завязываются дружеские отношения, которые не хочется обрывать.

Поэтому процедуру консультирования лучше начинать практически в самом начале знакомства, когда психолог примерно определяет, сколько сессий потребуется, и договаривается об этом с ребенком и его родителями. На последней сессии обязательно обсуждается следующее:

- что происходило с ребенком в процессе консультирования;
- какая цель была поставлена, достигнута ли она;
- какие изменения ощущает ребенок, что в его жизни изменилось (отношение к себе и отношения с окружающими);
- как ребенок будет решать ситуацию в следующий раз, если она возникнет;
- какие у ребенка планы на ближайшее будущее, чем он собирается заниматься, чего хочет достигнуть.

Ребенку необходимо дать понять, что забота о нем психолога не заканчивается вместе с окончанием консультирования, поэтому специалист обсуждает время и возможность последующих встреч с клиентом, чтобы узнать о его делах. Можно попросить ребенка позвонить, либо написать, либо договориться о кратком визите. Обычно подобное отслеживание результатов консультирования происходит через один месяц или позже, но не позднее чем через полгода.

Помимо этого психолог при прощании всегда говорит о том, что, если будут возникать какие-то проблемы, дверь всегда открыта: ребенок и его родители всегда могут обратиться за помощью.

Литература:

1. Андрущенко, Т. Психологическая поддержка ребенка на этапе перехода от младшего школьного к подростковому периоду развития [Электронный ресурс] : учебное пособие / Т. Андрущенко, Л. Тимашева ; Министерство образования и науки Российской Федерации, Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Волгоградский государственный социально-педагогический университет». – Волгоград : Издательство ВГСПУ "Перемена", 2012. – 94 с. : ил. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-9935-0270-0. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=429318>.
2. Истратова, Е. А. Ваш ребенок – лидер. Как правильно воспитать вашего ребенка [Электронный ресурс] / Е. А. Истратова. – М. : Мир и образование, 2014. – 224 с. – (Пойми своего ребенка). – ISBN 978-5-94666-731-9. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=234771>.
3. Капустин, С. А. Критерии нормальной и аномальной личности в психотерапии и психологическом консультировании [Электронный ресурс] / С. А. Капустин. – М. : Когито-Центр, 2014. – 240 с. : табл. – (Университетское психологическое образование). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-89353-419-1. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=271648>.
4. Мандель, Б. Р. Психология развития: Полный курс [Электронный ресурс] : иллюстрированное учебное пособие / Б. Р. Мандель. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2015. – 743 с. : ил. – Библиогр.: с. 716–721. – ISBN 978-5-4475-5040-0. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=279644>.
5. Носкова, Н. В. Психология возрастного развития человека [Электронный ресурс] : курс лекций / Н. В. Носкова ; Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации, Алтайский филиал. – М. ; Берлин : Директ-Медиа, 2016. – 291 с. – Библиогр. : с. 282–287. – ISBN 978-5-4475-8311-8. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=443031>.
6. Подольский, А. И. Психология развития. Психоэмоциональное благополучие детей и подростков [Электронный ресурс] : учебное пособие для вузов / А. И. Подольский, О. А. Идобаева. – 2-е изд., испр. и доп. – М. : Юрайт, 2017. – 113 с. – (Серия : Авторский учебник). – ISBN 978-5-534-04237-5. – URL: www.biblio-online.ru/book/F45625A5-79CF-4FFA-9BB1-C91A0E93AF0A
7. Якиманская, И. С. Психологическое консультирование [Электронный ресурс] : учебное пособие / И. С. Якиманская, Н. Н. Биктина ; Министерство образования и науки Российской Федерации. – Оренбург : Оренбургский государственный университет, 2015. – 230 с. : табл. – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7410-1253-6. – URL: <http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=364901>.