

МОДЕЛЬ ОПОСРЕДОВАННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ

*Е.Н. ЕРМАКОВА, кандидат психологических наук, доцент,
зав. лабораторией клинической психологии и психологического
консультирования БГПУ им. М. Танка*

В данной статье речь идет о том виде консультирования, которое связано с опосредованным оказанием помощи клиенту, когда в процессе оказания психологической помощи прямо или косвенно участвуют трое: консультант, консультируемый (который может быть или не быть профессионалом) и клиент. Выделены сложности дефиниции понятия «психологическое консультирование», связанные как с терминологическими установками, так и с существующими реалиями, а также два основных подхода к анализу процесса опосредованного консультирования. Проанализированы основные причины возникновения сопротивления в рамках опосредованного консультирования и основные направления работы по его преодолению.

Ключевые слова: консультирование, консультативные отношения, консультант, модель консультативного процесса, сопротивление.

В последнее время консультативная психология становится одним из тех разделов психологии, который пользуется вниманием как теоретиков, так и практиков. Увидели свет не только переводные издания таких признанных авторов как Коттлер, Бьюдженталь, Голдинг и др., но и книги российских специалистов, в том числе и научные монографии [1]. Однако при этом в поле зрения находится только такое психологическое консультирование, которое, по мнению данных авторов, практически синонимично психотерапии, связано с оказанием психологической помощи непосредственно, в рамках диады консультант – клиент. Это консультирование можно сокращенно обозначить как НК (непосредственное консультирование). В данной же статье речь пойдет о том виде консультирования, которое связано с опосредованным оказанием помощи клиенту. В таком случае в процессе оказания психологической помощи прямо или косвенно участвуют трое: консультант, консультируемый (который может быть или не быть профессионалом) и клиент. Это консультирование может быть сокращенно обозначено как ОК (опосредованное консультирование).

Первый теоретик опосредованного консультирования Каплан разработал модель консультирования по проблемам психологического здоровья. Для нее характерно следующее: 1) равные отношения между консультантом и консультируемым; 2) конкретное тематическое содержание; 3) наличие системы подходов

к консультированию: центрированное на клиенте; центрированное на консультируемом; центрированное на программе администрирования. Предложенная Капланом модель ОК до сих пор остается наиболее значимой в сфере охраны психологического здоровья [3].

Позднее в рамках когнитивной и бихевиоральной психологии были разработаны такие эффективные стратегии ОК как изменение установок и навыков тех, кто относится к лицам помогающих профессий (например, учителя, врачи, социальные работники), а также модель Bergan, построенная как стратегия решения проблемы. Dinkmeyer и Carlson разработали модель ОК, в основе которой лежат идеи А. Адлера.

В то время как зарубежные авторы отмечают, что существуют определенные трудности в дефиниции понятия «консультирование», так как не всегда четко дифференцируются понятия «консультирование персонала» и «тренинг персонала», в русскоязычной литературе эта ситуация осложняется и по другой причине. В англоязычной психологии существуют и используются два термина – counseling и consultation. Первый из них относится к процессу оказания клиенту психологической помощи в решении личностных проблем, а также проблем во взаимоотношениях во время учебной, профессиональной деятельности и т.д., и реализуется в рамках отношений «консультант – клиент» (НК), а второй относится к тому виду консультирования, который обсуждается

в данной статье (ОК) и реализуется в рамках отношений «консультант – консультируемый – клиент». В русскоязычной психологии для обозначения обоих явлений используется термин «консультирование», что, безусловно, приводит к ряду трудностей в анализе и понимании данных процессов, а достаточно часто употребляемый термин «консалтинг», с одной стороны, не отражает в полной мере сути явления, а с другой, – используется в связи с бизнес-процессами, тогда как данный вид консультирования имеет место в различных видах человеческой деятельности. С этим и связана необходимость терминологического разграничения обсуждаемых явлений.

Остановимся на том, чем отличается опосредованное консультирование от других видов психологической помощи: организационного развития, психотерапии и непосредственного консультирования, которое вслед за Дж. Котлером можно назвать психотерапевтическим. Организационное развитие состоит из ряда процессов, включая тренинг, прикладное исследование, и консультирование, которые предназначены для того, чтобы повышать эффективность функционирования организации. Психотерапия и психотерапевтическое консультирование (НК) имеют много общего с опосредованным консультированием – это специфика рабочих отношений и целей, которые связаны с развитием независимости клиента. Однако наиболее существенные различия связаны с тем, что в случае психотерапии и психотерапевтического консультирования помощь клиенту оказывается в диаде «консультант – клиент», равно как и с тем, что отношения «консультант – клиент» являются более глубокими и интенсивными, чем отношения «консультант – консультируемый». При этом следует отметить, что ближе всего к терапевтической модели – модель Каплана, которая обращается к установкам и личностным проблемам консультируемого, блокирующим его профессиональную продуктивность. Исследования, связанные с эффективностью консультирования, показали, что в некоторых сферах, например, в школьной практике, опосредованное консультирование более эффективно по сравнению с психотерапевтической моделью [4]. Нельзя не отметить тот факт, что эффективность ОК связана и с тем, что оно требует меньших человеческих и экономических ресурсов, чем другие виды психологической помощи.

Каплан предложил одно из наиболее емких определений опосредованного консультирования. Он подчеркивает, что это добровольные,

неиерархические отношения между специалистами (часто представителями различных профессий), которые иницируются консультируемым в целях решения проблем, связанных с профессиональной деятельностью. Согласно Каплану опосредованное консультирование преследует две цели: одна из них – увеличить эффективность взаимодействия консультируемого с клиентом. В качестве клиента при этом может выступать как отдельный индивид, так и группа либо организация. Вторая цель – способствовать развитию умений консультируемого с тем, чтобы в дальнейшем он мог самостоятельно справляться с аналогичными проблемами. С точки зрения Каплана важно то, что консультант не является сотрудником той организации, к которой принадлежит консультируемый, и последний несет полную ответственность за реализацию любых решений, которые являются следствием консультативного процесса, а также то, что предметом этого процесса не могут быть личные проблемы консультируемого. Однако большинство современных специалистов в данной области соглашаются с тем, что консультант может быть как внешним, так и внутренним. В любом случае консультант может продолжать работать с консультируемым и тогда, когда осуществляется реализация выработанного плана, помогая и поддерживая. Школьные психологи, клинические психологи, психологи-консультанты, социальные работники, психотерапевты, менеджеры по персоналу регулярно консультируют сотрудников своих организаций, также как и сотрудников других организаций, при этом они оказывают помощь и в процессе применения той стратегии, которая была выработана в процессе консультирования.

Второе положение Каплана, которое было пересмотрено – это то, что опосредованное консультирование – процесс, оба участника которого – профессионалы. В противоположность его позиции G. Lippitt и R. Lippitt отмечают, что консультирование (ОК) – это процесс взаимодействия между консультантом и различными индивидами или системами, включая семьи, политические партии и др. При этом некорректно говорить о правильных и неправильных определениях психологического консультирования, так как каждое из них отражает специфику того или иного подхода. Так определение, данное Капланом, соответствует его подходу к консультированию, как к способу поддержания психологического здоровья. Наиболее унифицированным представляется определение, сформулированное Lippitt и Lippitt, из которо-

го следует, что этот добровольный процесс решения проблемы может быть и инициирован, и завершен как консультантом, так и консультируемым. Этот процесс организуется с целью оказания помощи консультируемому в развитии отношений и умений, которые позволяют ему более эффективно взаимодействовать с клиентом, который, в свою очередь, может быть представлен индивидом, группой или организацией. Итак, цель опосредованного консультирования двояка: как улучшить качество содействия третьим лицам, так и развить способность консультируемого соприкасаться с теми сферами жизни, которые вызывают у него беспокойство.

Процесс опосредованного консультирования анализируется с разных позиций. В рамках этого анализа можно выделить два основных подхода: с позиций первого ОК представляет процесс, состоящий из последовательности определенных стадий. Рассматривая ОК как процесс изменения проблемной ситуации, многие авторы выделяют в нем те же стадии, что и в процессе решения проблемы (исследование, определение проблемы, выбор стратегии, реализация и оценка результата). Однако в настоящее время чаще используется описательная модель, более точно отражающая суть ОК как вида психологической помощи. Эта модель включает 8 стадий: вхождение в организацию; инициирование консультативных отношений; исследование и оценивание; определение проблемы и формирование целей; выбор стратегии; реализация стратегии; оценка результата; завершение консультативных отношений. В центре внимания второго подхода – анализ межличностного взаимодействия. Он фокусируется на диаде «консультант – консультируемый» и на том, как консультант влияет на поведение и установки клиента. Остановимся несколько подробнее на этом анализе.

Аутентичное общение – необходимое условие эффективного ОК, поэтому продуктивные консультативные отношения характеризуются открытостью, доверием, теплом и эмпатией. Параметры этих отношений совпадают с параметрами терапевтических отношений, включая конфиденциальность, однако, опосредованное консультирование, в отличие от терапии и НК, не фокусируется напрямую на психологических проблемах консультируемого. В то же время консультант обращает внимание на те психологические особенности консультируемого, которые ограничивают его возможности справляться с определенными задачами.

В процессе консультирования консультант может принимать различные роли. В кризисных

ситуациях это может быть роль эксперта, который исследует проблему и находит решение. В других случаях консультант может действовать как наблюдатель процесса и помогать при этом консультируемому найти в нем свое место. В любом случае отношения консультанта и консультируемого – это отношения равноправного сотрудничества, при этом ведущий принцип этих отношений – то, что консультируемый принимает на себя настолько много ответственности, насколько он способен. То, какую роль выбирает консультант в рамках ОК, может зависеть от 2-х переменных: модели, которую он выбрал, и стадии консультативного процесса. Так, например, работая в рамках модели Каплана, и имея дело с каким-то конкретным случаем, консультант примет на себя роль доктора (диагноз и предписание) и технического эксперта. Несмотря на то, что определенные модели консультирования предполагают принятие консультантами определенных ролей, в реальности консультанты прибегают к гораздо более широкому диапазону. Как минимум, он охватывает следующие роли: доктор, маркетолог, ученый, детектив, технический эксперт, брокер и санитарный инженер [7].

G. Lippitt и R. Lippitt, обобщая позиции многих авторов, предложили свою модель, которая связывает роль, принятую консультантом в рамках ОК, со степенью его активности. Так, консультант-наблюдатель исследует основные виды активности консультируемого и задает ему вопросы, которые направлены на то, чтобы он смог выделить те трудности, которые блокируют его эффективность. В этой роли консультант наименее директивен и в минимальной степени оказывает «техническую» помощь. Эти же авторы обращают внимание на такую роль консультанта как «искатель фактов» (он должен уметь разрабатывать способы получения данных и обеспечения обратной связи консультируемому). При этом «искатель фактов» использует интервью, опросники, наблюдение, анализ записей и документации, а также тесты. Один шаг отделяет эту роль консультанта от следующей роли – «искателя ресурсов» (использует в работе экспертную модель и принимает непосредственное участие в идентификации проблемы, а затем в ее решении). Консультант-тренер, в свою очередь, «вооружает» всех участников процесса необходимыми навыками и умениями, что требует одновременно как принятия позиции эксперта, так и умений формирования соответствующих знаний у консультируемого. Этот перечень можно еще долго продолжать, но хотелось бы

остановиться на роли «адвоката». С точки зрения Lippitt и Lippitt консультант может выступать в качестве адвоката либо процесса, либо содержания. Выступая в роли адвоката процесса, консультант может разрабатывать либо подходы к решению проблемы, либо соответствующие методы. В качестве адвоката содержания консультант может побуждать консультируемого принять определенную систему целей, в основном тех, которые вытекают из ценностей консультанта. Очевидно, что потенциальные роли консультанта могут быть классифицированы по разным основаниям. В основе может лежать измерение содержания (процесс, либо тот уровень, до которого консультант «вмешивается в процесс изменений») Это измерение Lippitt и Lippitt определяют как активность. Оно отражает, в некоторой степени, насколько консультант «привносит» свои собственные ценности в консультативный процесс. В этом смысле консультанты по развитию персонала более всего заботятся о том, чтобы их ценности не влияли на ценности консультируемого. С другой стороны, достаточно часто консультанта-эксперта приглашают для того, чтобы он применил не только конкретные знания, но и определенную систему ценностей. Точно так же происходит, если в качестве консультируемого выступает отдельный индивид. Так, например, консультируя учителя в рамках ОК, консультант может быть востребован и как эксперт по проблемам обучения детей с нарушениями поведения, и как носитель определенных ценностей и взглядов относительно процесса обучения. То, какую роль принимает консультант в процессе взаимодействия с консультируемым, зависит от специфики заключенного контракта, ценностей консультанта и консультируемого, навыков консультанта, от того, на чем сфокусирован консультант, а также от степени сложности проблемы и той модели консультирования, которой придерживается консультант.

Эта модель определяет и характер рабочих отношений. Несмотря на то, что рабочие отношения в данном случае отличаются от таковых в терапевтическом консультировании (НК) и психотерапии, для них характерно проявление механизма сопротивления. Wichstrom и Witt предполагают, что существует, по крайней мере, пять основных причин сопротивления, которое в данном контексте определяется ими как «все, что затрудняет решение проблемы или реализацию плана и в конечном итоге разрешение проблемной ситуации». Первая причина может быть выявлена с позиций модели Каплана. Хотя сам Каплан никогда не использовал

термин «сопротивление», по мнению Wichstrom и Witt это понятие имплицитно присутствует в его рассуждениях. Речь идет о том, что сопротивление может быть вызвано установкой консультируемого относительно невозможности реализации плана. Эта установка чаще всего связана либо с недостатком информации, либо с отсутствием у консультируемого необходимых умений, либо с его недостаточной объективностью. Вторая причина – внутренние барьеры консультируемого, такие как страх перед неизвестным, страх потери статуса или потери самоуважения. Эти барьеры часто возникают тогда, когда консультант форсирует процесс, пытается его ускорить. Значительную роль при этом играют ценности организации, принятые в ней формы поведения, сложившиеся мифы об успехе в организации. Именно поэтому консультанты по организационному развитию с целью преодоления сопротивления фокусируются на проблемах лидерства, коммуникации и изменения корпоративной культуры. Третья причина возникновения сопротивления – неадекватные консультативные отношения. В результате сопротивление представляет собой стратегию совладания, которая направлена на то, чтобы сохранить внутреннее равновесие консультируемого. Для этого варианта сопротивления характерно обвинение других (родителей, администрации и т.д.) в существовании проблемы, предположения, что проблемы клиента не могут быть решены в силу своей специфичности. В результате развивается либо зависимость консультируемого от консультанта, либо консультируемый пытается защитить те стратегии, которые использовались в работе с клиентом до сих пор. Преодоление сопротивления в этом случае требует тщательного анализа рабочих отношений, начиная с анализа консультантом своих действий, высказываний, установок и отношений, а также того, насколько его стиль работы и используемые техники эффективны для данной конкретной ситуации. Так тенденция консультанта обвинять консультируемого в проблемах клиента часто стимулирует этот вид сопротивления. В четвертом случае в качестве причины сопротивления выступает беспокойство консультируемого по поводу возможной потери поддержки, наград, одобрения либо возможных нежелательных результатов изменений. В этом случае для консультанта важно проанализировать совместно с консультируемым все возможные последствия планируемых изменений. И в пятом случае речь идет о том, что консультируемый рассматривает

взаимодействие с консультантом как процесс, который лишает его свободы действовать так, как он привык в конкретных условиях (например, на работе). На эту угрозу человек реагирует агрессивно или пассивно-агрессивно. И в том, и в другом случае он стремится сохранить status quo. Безусловно, изменения в организации, которые являются следствием консультирования, приводят к модификации поведения всех сотрудников. Этот вид сопротивления может быть преодолен благодаря отношениям сотрудничества между консультантом и консультируемым, важным компонентом которых является признание того факта, что консультируемый может отвергнуть полностью либо частично любые рекомендации консультанта. Следует учитывать и то, что сопротивление может быть вызвано и теми факторами, которые сложно предусмотреть: амбивалентность отношений, перенапряжение консультируемого, традиции и привычки, предполагаемые затраты и др. Способы работы с сопротивлением достаточно разнообразны и требуют отдельного обсуждения.

В специальной литературе широко обсуждается вопрос об эффективности «внешнего» и «внутреннего» консультирования. Отмечается, что внутренний консультант, который является одновременно сотрудником той же организации, что и консультируемый, может испытывать ограничения, связанные с его статусом и ролью в организации, а также теми функциями, которые он там выполняет. Кроме того, Conoley и Conoley отмечают, что внутреннему консультанту трудно сохранять объективность, необходимую для эффективного проведения консультирования. С другой стороны, нельзя не отметить, что внутренний консультант имеет и определенные преимущества. Они связаны с хорошим знанием всех организационных процессов, формальных и неформальных иерархий в рамках организации.

В заключение следует обратить внимание на те трудности, с которыми чаще всего приходится сталкиваться, работая в триаде «консультант – консультируемый – клиент», и которые ограничивают возможности опосредованного консультирования. Это личностные особенности консультируемого и консультанта, их влияние на развитие консультативного контакта; неконгруэнтность целей консультанта и консультируемого; уровень развития профессиональных умений и навыков консультанта; противоречащие целям консультирования групповые нормы, влияющие на консультируемого; специфика взаимоотношений консультируемого и клиента. Несмотря на наличие значительного сходства опосредованного консультирования с непосредственным, продуктивная работа в рамках ОК предполагает хорошее знание его специфики и овладение соответствующими умениями и навыками.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гулина М.А. Терапевтическая и консультативная психология. СПб.: Издательство «Речь», 2001.
2. Коттлер Дж., Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. СПб.: Питер, 2001.
3. Caplan, G. (1970). The theory and practice of mental health consultation. New York: Basic Books.
4. Conoley, J.C., & Conoley, C.W. (1991). School consultation: A guide to practice and training (2nd ed.). New York: Macmillan.
5. Lippitt, G., & Lippitt, R. (1986). The consulting process in action (2nd ed.). San Diego, CA: University Associates.
6. Meyers, J., Parsons, R.D., & Martin, R. (1979). Mental health consultation in the schools. San Francisco: Jossey-Bass.
7. Stryker, S.C. (1982). Principles and practices of professional consulting. Gleneg, MD: Belmont Books.