

ПРОБЛЕМА ОТНОШЕНИЯ ПСИХОЛОГА К КЛИЕНТУ

Дубовицкая Т. Д.¹, Газизова Р. Р.¹

¹ ФГБОУ ВПО «Стерлитамакская государственная педагогическая академия им. Зайнаб Бишевой», г. Стерлитамак, Россия (453111, г. Стерлитамак, пр. Ленина, 49), e-mail: sspa@sspa.bashtel.ru

В статье отражена роль отношения психолога к клиенту в процессе психологического консультирования. Представлено понимание сущности отношения в работах различных авторов. Названы виды отношений. Отношение психолога к клиенту рассматривается как психологическая связь психолога с клиентом, обуславливающая характер профессионального межличностного взаимодействия и психологической помощи клиенту. Дана характеристика отношений психолога и клиента в немедицинских моделях психотерапии: клиент-центрированной психотерапии, в мультимодальной поведенческой коррекции, рационально-эмотивной психотерапии. Предложена авторская структура отношения психолога к клиенту. В качестве базовых элементов отношения психолога к клиенту названы: образ клиента и его жизненной ситуации / проблемы; эмоционально-чувственное переживание; действия психолога по отношению к клиенту. Заявлена необходимость формирования культуры отношения психолога к клиенту.

Ключевые слова: отношение, виды отношений, отношение психолога к клиенту, эмоционально-чувственное переживание.

ISSUE RELATIONSHIPS A PSYCHOLOGIST TO THE CLIENT

Dubovitskaya T. D.¹, Gazizova R. R.¹

¹ Sterlitamak State Pedagogical Academy name Zaynab Biševoj, Sterlitamak, Russia (453111, Sterlitamak, street Lenin, 49), e-mail: sspa@sspa.bashtel.ru

In article was reflected a role of psychologist's relation with customer during psychological consulting. It's presented essence of relation in differ authors' works. It's called appearances of relations. Psychologist's relation with customer examined a sort of psychological connection psychologist with customer; it determines character professional interpersonal interaction and psychological help to customer. The characteristic of attitudes of the psychologist and the client is not medical models of psychotherapy is given: the client-aligned of psychotherapy, in multimodal behavioural correction, rationally-emotive psychotherapy. The author's structure of the attitude of the psychologist to the client is offered. As base elements of the attitude of the psychologist to the client are named: an image of the client and its vital situation/problem; is emotional-sensual experience; actions of the psychologist in relation to the client. The indispensability of formation of culture of the attitude of the psychologist to the client is declared

Key words: relation, attitude, appearances of relations, attitude psychologist to client, emotional-sensual experience.

Последние десятилетия в развитии общества знаменуются значительным интересом людей к психологической службе и пониманием необходимости обращения за психологической помощью. Психолог становится востребованным специалистом, потребность в котором осознается в самых различных сферах человеческой деятельности: медицине, образовании, политике, экономике и др. В этой связи возникает необходимость в высококвалифицированной подготовке психолога, направленной на формирование специфических умений и способностей, позволяющих успешно решать стоящие перед ним задачи. Особая ответственность возлагается на психолога в ситуации оказания им психологической помощи, которую можно рассматривать как область практического применения психологии, ориентированную на повышение социально-психологической компетентности людей в решении их проблем. Основной формой, в которой осуществляется психологическая помощь, является психологи-

ческое консультирование, приравняемое на сегодняшний день к немедицинской модели психотерапии и психологической коррекции личности.

В структуре оказания психологической помощи явно прослеживаются два аспекта: 1) психологические техники, базирующиеся на определенных теоретических концепциях, усвоенных психологом; 2) отношение психолога к клиенту, которое является основой для успешного или неуспешного применения используемых в работе с клиентом приемов и методов.

Как отмечает Р. Кочюнас, стремление помочь другому человеку в разрешении его проблем без опоры на систему теоретических воззрений, подобно «полету без ориентиров» [4, с. 15]. Теория играет роль карты, которая открывает психологу перспективу понимания проблем клиента и указывает направления и способы их разрешения. Она позволяет психологу чувствовать себя уверенно и безопасно при столкновении с дезорганизованным, хаотичным внутренним миром некоторых клиентов.

Если психологические техники и процедуры, используемые психологами различных направлений, широко представлены в литературе, то «отношение психолога к клиенту» не являлось еще предметом системного научного исследования, хотя в большей или меньшей степени характер взаимоотношений клиента и психолога оговаривается практически во всех психотерапевтических концепциях.

В этой связи рассмотрим сущность феномена «отношение», виды отношений, специфику «отношения психолога к клиенту» и его составляющие.

В философии отношение предстает как «категория, характеризующая взаимозависимость элементов определенной системы» [10, с. 470].

В социологии социальное отношение – это «регулярно повторяющееся социальное взаимодействие между людьми или группами людей, устанавливаемое согласно законам социальной организации общества» [8, с. 179].

В отечественной психологии проблема отношений впервые была выдвинута А. Ф. Лазурским, разработана В. Н. Мясищевым и получила развитие в работах А. А. Бодалева, Б. С. Братуся, А. Н. Леонтьева, М. И. Лисиной, Б. Ф. Ломова, В. С. Мерлина, К. К. Платонова, С. Л. Рубинштейна и др.

В энциклопедическом психологическом словаре отношение трактуется как «фиксированное по какому-либо признаку взаиморасположение субъектов, объектов и их свойств» [2, с. 159]. Но отношение между людьми – это не просто «взаиморасположение субъектов». Согласно В. Н. Мясищеву, «отношения человека представляют сознательную, избирательную, основанную на опыте, психологическую связь его с различными сторонами объективной действительности, выражающуюся в его действиях, реакциях и переживаниях» [6, с. 148]. И именно качество этой связи обуславливает характер и эффективность взаимодействия людей.

В структуре отношения В. Н. Мясищев выделяет «эмоциональную», «оценочную» (когнитивную, познавательную) и «конативную» (поведенческую) стороны. Эмоциональный компонент способствует формированию эмоционального отношения личности к объектам среды, людям и самому себе; познавательный (оценочный) компонент способствует восприятию и оценке (осознанию, пониманию, объяснению) объектов среды, людей и самого себя; поведенческий (конативный) компонент способствует осуществлению выбора стратегий и тактик поведения личности по отношению к значимым (ценным) для нее объектам среды, людям и самому себе [6].

Среди разнообразия отношений различают: пространственные, временные, причинно-следственные, внешние, внутренние, логические, математические; отношения формы и содержания, части и целого, единичного и всеобщего; общественные, внутриличностные, межличностные и др.

Особый вид отношений представляет отношение психолога к клиенту, являющееся компонентом профессиональной деятельности психолога. И здесь также основополагающим является высказывание В. Н. Мясищева, согласно которому, «процесс деятельности всегда ... определяется отношением к объекту как к задаче или цели деятельности» [6, с. 17].

Согласно В. Н. Мясищеву, все разделы психотерапии связаны с отношениями человека. Они, прежде всего, опираются на взаимоотношения врача с больным и направлены на перестройку болезненно нарушенных отношений и способов реакции больного на эти нарушения. Нарушения отношений являются причиной психических расстройств, в свою очередь органические поражения головного мозга также отражаются на системе отношений человека.

Перестройка системы отношений клиента является стержнем многих видов психотерапии / психологической коррекции. В решении данной задачи важным является характер отношения психотерапевта / психолога к клиенту. Рассмотрим его специфику.

Отношение психолога к клиенту можно отнести к категории профессиональных межличностных отношений, в которых психолог выступает субъектом, а клиент объектом отношения. И хотя клиент также пытается влиять на психолога, но поскольку именно он является носителем проблемы, с которой обращается к психологу, и именно он заинтересован в изменении своей жизненной ситуации под влиянием и с участием психолога, то это делает его зависимым от психолога объектом влияния. Данное обстоятельство актуализирует у психолога соблазн чувствовать свое превосходство над клиентом. Как отмечают А. Я. Варга и др., «плохо подготовленные парапрофессионалы отличаются снисходительно-презрительным отношением к своим клиентам; обращение за помощью они рассматривают как свидетельство личного банкротства клиентов, что в свою очередь используется этими «психотерапев-

тами» для самоутверждения, для снятия собственной фоновой тревоги» [1, с. 12]. В связи с этим можно утверждать следующее: чтобы психолог не допускал такой ошибки, необходимо овладение культурой общения, предполагающей особую культуру отношения психолога к клиенту.

Исследование отношения психолога к клиенту представляет особый интерес в связи с вопросом, какая психотерапевтическая / психологическая концепция и соответствующие ей процедуры и техники являются наиболее эффективными? Несмотря на их значительное число, как утверждают Е. С. Калмыкова, Х. Кэхеле, «различные формы терапии включают в себя общие для всех компоненты, которые оказывают лечебное воздействие, хотя и не занимают центрального места в присущем данной школе теоретическом обосновании психотерапевтического изменения» [3, с. 29-30]. В качестве таких общих факторов, присущих всякому терапевтическому подходу, называются: теплота и поддержка, внимание к пациенту, надежность психотерапевта, некоторая доля суггестии, ожидание улучшения и запрос на улучшение.

Особенности взаимоотношений психолога и клиента в большей или меньшей степени отражены в работах практически всех основоположников различных направлений практической психологии. Но особое внимание им уделено, прежде всего, в клиент-центрированной терапии К. Роджерса.

Согласно К. Роджерсу, клиент имеет достаточно ресурсов и возможностей, чтобы самостоятельно справиться со своими жизненными трудностями. Данная позиция консультанта реализуется в организации особых терапевтических отношений с клиентом. По мнению К. Роджерса «отношение психотерапевта более важно, чем его теоретическая ориентация. Его средства и методы менее важны, чем отношение к клиенту» [7, с. 50].

Отношения, способствующие личностному росту и развитию клиента, К. Роджерс называет помогающими: «...под этими словами я подразумеваю такие отношения, в которых, по крайней мере, одна из сторон стремится к поощрению другой к личностному росту, развитию, созреванию, улучшению жизнедеятельности и сотрудничества» [7, с. 44].

К. Роджерсом выделены условия, необходимые для терапевтического изменения и личностного роста клиента: конгруэнтность, безусловная позитивная оценка и эмпатическое понимание.

Появление личностных изменений облегчается, когда психотерапевт конгруэнтен, т.е. представляется таким, какой он есть: ведет себя искренне, открыто переживает, выражает свои чувства, «отбрасывает внешнюю маску». Второе необходимое условие – безусловное позитивное отношение – означает, что терапевт общается с клиентом, проявляя глубокий и истинный интерес к нему как к человеку. Безусловная позитивная оценка, обеспечиваемая

терапевтом, создает безопасный контекст отношений, в которых клиент может проявлять свое внутреннее Я. Третье условие – эмпатическое понимание: здесь имеется в виду способность терапевта воспринимать субъективный опыт клиента и то значение, которое он для него имеет. Это не диагностическое объяснение переживаний клиента или механическое объяснение его слов, но состояние «быть с клиентом», оставаясь при этом самим собой. Это активное слушание и понимание чувств и личностных смыслов так, как они переживаются самим клиентом [7, с. 67–68].

В результате таких терапевтических взаимоотношений у клиента формируется положительное отношение к себе, он получает возможность измениться на сознательном и на глубинном личностном уровне, чтобы в дальнейшем самостоятельно справляться с жизненными трудностями более конструктивно, разумно и социально приемлемым способом. В результате консультаций клиент «больше ценит себя. Он становится более уверенным в себе и лучше себя контролирует. Он начинает лучше себя понимать и становится более открытым своему опыту. Он меньше отвергает или вытесняет свой прошлый опыт. Он лучше принимает других и видит их более похожими на себя» [7, с. 42].

Не все психологи разделяют точку зрения К. Роджерса, но и не отрицают роль отношений – как психотерапевтического фактора. Так, А. Лазарус (мультимодальная поведенческая коррекция) рассматривает отношения как важное, но не достаточное для помощи клиенту условие: «терапевтические отношения – это почва, которая дает возможность техникам укорениться» [5, с. 35]. По его мнению, невозможно придерживаясь определенного стиля отношения, добиться поставленной цели терапии. Одни клиенты эффективнее решают свои проблемы в атмосфере тепла, доверия, сочувствия и эмпатии со стороны терапевта, а другие предпочитают более формальные деловые отношения. Чтобы подчеркнуть умение консультанта «подгонять» отношения в зависимости от особенностей характера клиента, А. Лазарус использует термин «подлинный хамелеон» [5, с. 38]. Консультант должен учитывать контекст ситуации, потребности и ожидания клиента, особенности его личности и проблемы, с которой он обратился к терапевту.

В рационально-эмотивной терапии А. Эллиса консультант играет роль учителя, который «старается научить своих клиентов тому, как быть своим собственным терапевтом после окончания формальных сеансов». При этом по отношению к клиенту терапевт проявляет внимание, поддержку, искренность, безусловное позитивное принятие и «философскую эмпатию». Однако консультантам следует воздержаться от выражения чрезмерной теплоты и безмерной любви к клиенту, т.к. такая позиция терапевта может привести к двум основным проблемам. Во-первых, терапевт, сам того не желая, может «подкрепить сильнейшую потребность клиента в любви и одобрении – две иррациональные идеи, которые стоят в центре

многих психологических расстройств». Во-вторых, терапевт «может непреднамеренно закрепить у своего клиента философию низкой толерантности к фрустрации». В этом случае, клиент всегда будет искать помощи и сочувствия у других, вместо того, чтобы самому решить свои проблемы. С «особо проблематичными и сопротивляющимися клиентами» А. Эллис рекомендует придерживаться активно-директивного стиля [9, с. 50–52].

В представленных точках зрения отражена роль отношений как психокоррекционного / психотерапевтического фактора, показан характер и проявление различных видов отношения психолога к клиенту. На это указывают и многие другие исследователи, но мало кто рассматривает внутреннюю сущность и структуру этих отношений.

Сделать это можно, на наш взгляд, опираясь на идеи В. Н. Мясищева. Поскольку, только понимая внутреннюю сущность и структуру отношения психолога к клиенту можно выйти на решение проблемы целенаправленного формирования культуры этого отношения в процессе специального обучения.

В связи с представленными выше идеями В. Н. Мясищева, *отношение психолога клиенту* может рассматриваться как психологическая связь психолога с клиентом, обуславливающая характер профессионального межличностного взаимодействия и психологической помощи клиенту.

В структуре отношения психолога к клиенту, а значит в содержании психологической связи, можно, на наш взгляд, выделить следующие базовые психологические составляющие: 1) образ клиента и его жизненной ситуации / проблемы; 2) эмоционально-чувственное переживание; 3) действия психолога по отношению к клиенту.

Образ клиента и его жизненной ситуации / проблемы – это мысленное представление психологом особенностей личности клиента и его проблемы, которое может быть полным или неполным (поверхностным, односторонним), верным и неверным.

Эмоционально-чувственное переживание – это психическое состояние, выражающееся в характере эмоций и чувств, возникающих у психолога в ходе его взаимодействия с клиентом. Психолог может проявлять интерес к личности и проблеме клиента, сопереживать, сочувствовать ему, принимать его проблему как задачу, с которой нужно работать или же, наоборот, испытывать негативное отношение, неприязнь к клиенту и его проблеме, а также проявлять нейтралитет.

Действия психолога – это стратегии и тактики его поведения во взаимодействии с клиентом, которые могут быть направлены на создание доверительных отношений с клиентом и оказание психологической помощи или же на удовлетворение психологом собственных потребностей, в том числе потребности в самоутверждении, подтверждении собственной значимости и состоятельности. Оказание психологической помощи клиенту может выражаться

в сосредоточенности на его проблеме и рекомендациях по ее разрешению или же на чувствах и переживаниях клиента и особенностях его личности, которые обуславливают возникновение проблемы.

Как видим, отношение психолога к клиенту может быть различным по особенностям своих базовых психологических составляющих. В этой связи, возникает необходимость целенаправленного формирования культуры отношения к клиенту в специально созданных условиях.

Список литературы

1. Варга А. Ю., Кадыров И. М., Холмогорова А. Н. Предисловие к книге «Основные направления современной психотерапии» / Науч. ред. А. М. Боковикова. – М.: «Когито-центр», 2000. – 379 с.
2. Карпенко Л. А. Отношение // Общая психология. Словарь / Под ред. А. В. Петровского // Психологический лексикон. Энциклопедический словарь в шести томах / Ред.-сост. Л. А. Карпенко. Под общ. Ред. А. В. Петровского. – М.: ПЕРСЭ, 2005. – 251 с.
3. Калмыкова Е. С., Кехэле Х. Психотерапия как объект научного исследования // Основные направления современной психотерапии» / Науч. ред. А. М. Боковикова. – М.: «Когито-центр», 2000. – 379 с.
4. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия. – М.: Академический Проект; Трикста, 2004. – 464 с.
5. Лазарус А. Краткосрочная мультимодальная психотерапия. – СПб.: Речь, 2001. – 256 с.
6. Мясищев В. Н. Психология отношений / Под ред. А. А. Бодалева. – М.: Издательство «Институт практической психологии», Воронеж: НПО «МОДЭК». – 1995. – 356 с.
7. Роджерс К. Становление личности. Взгляд на психотерапию. – М.: Апрель Пресс, Изд-во ЭКСМО-Пресс. – 2001. – 416 с.
8. Социология: Словарь-справочник /А. В. Лубский и др. – Краснодар: Диапазон-В, 2006. – 352 с.
9. Эллис А. Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии. – 2-е изд. СПб.: Издательство «Речь». – 2002. – 352 с.
10. Философский энциклопедический словарь / Гл. редакция Л. Ф. Ильичев и др. – М.: Советская энциклопедия, 1983. – 840 с.

Рецензенты:

Вербицкий А. А., д.п.н., к.псх.н., профессор, заведующий кафедрой социальной и педагогической психологии Московского государственного гуманитарного университета им. М. А. Шолохова, член корреспондент РАО, г. Москва.

Щербакова О. И., д.псх.н., доцент, профессор кафедры политологии и социологии ФГБОУ ВПО «Российский экономический университет им. Г. В. Плеханова», г. Москва.