

ЭФФЕКТИВНЫЙ ПСИХОЛОГ-КОНСУЛЬТАНТ: МОДЕЛЬ ЛИЧНОСТИ

Светлана ТОЛСТАЯ

Молдавский государственный университет

В статье рассматриваются различные представления о профессионально-личностных качествах эффективного специалиста, оказывающего психологическую помощь. Предпринята попытка обобщить профессионально важные качества и требования к личности психолога-консультанта и тем самым создать модель эффективного консультанта.

Ключевые слова: психолог-консультант, личность, эффективный психолог, модель.

PSIHOLOG-CONSULTANT EFECTIV: UN MODEL DE PERSONALITATE

În articol sunt puse în discuție diverse idei despre calitățile profesionale și personale ale specialiștilor în domeniul consilierii psihologice. Este prezentat modelul personalității psihologului-consilier efectiv elaborat de autor.

Cuvinte-cheie: psiholog-consilier, personalitate, psiholog efectiv, model.

EFFECTIVE CONSULTANT PSYCHOLOGIST: A MODEL OF PERSONALITY

The article discusses various ideas about professional and personal qualities of effective professionals providing psychological assistance is presented the author's model of personality psychologist effectively.

Keywords: counseling psychology, personality, psychologist effective, model.

Личность консультанта (психотерапевта) выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования. Известный английский психоаналитик М. Балинт говорил о полном забвении того, что психотерапия – это не теоретическое знание, а навыки личности [8]. Основатель психоанализа З. Фрейд на вопрос о критериях успешности психотерапевта ответил, что психоаналитику не обязательно иметь медицинское образование, а необходимо иметь наблюдательность и умение проникать в душу клиента [18]. Таким образом, основная техника психологического консультирования – это «Я - как инструмент», то есть основным средством, стимулирующим совершенствование личности клиента, является личность консультанта, что вполне соответствует смыслу меткого выражения А. Адлера: «техника лечения заложена в вас» [по 11]. При этом очевидно – здесь «личность как инструмент» есть лишь метафора, образ, который подчеркивает роль воздействующего субъекта на эффективность деятельности. Однако в метафоре проявляется прозорливость обыденного сознания, которое фиксирует незаполненную понятийную нишу и, не определяя границ, структуру феномена, отслеживает его функции, номинализирует этот феномен, находя ту психологическую категорию, которая в наибольшей степени является для него подходящей.

Обозначая такой ракурс анализа личности консультанта, важно понять, во-первых, эвристическую ценность данного подхода, во-вторых, принципиальную возможность рассмотрения «Я», личности, субъекта (на нынешнем этапе изучения проблемы не будем дифференцировать эти понятия) в качестве инструмента профессиональной деятельности.

Что касается эвристичности данного подхода, то, как представляется, он дает возможность новому взглянуть на проблему разработки, формирования модели личности психолога-консультанта и, соответственно, на их подбор, подготовку, процесс профессионализации. Известно: несмотря на внимание исследователей к данной проблеме, в настоящее время среди них нет единого представления о том, каким должен быть психолог-консультант. Анализ литературы показал, что разные авторы выделяют разное количество профессионально важных качеств – от 4 до 32. В первую очередь, это связано с существованием разных подходов в консультировании. Разные представления о сути проблемности клиентов ведут и к разным представлениям о задачах, стоящих перед консультантом и, соответственно, о разных моделях его личности.

Еще в 1964 г. Комитет по надзору и подготовке консультантов США определил перечень качеств личности, необходимых консультанту: доверие к людям; уважение ценностей других личностей; проницательность; отсутствие предубеждений; самопонимание; осознание профессионального долга [12].

Различные исследования показывают, что при описании преуспевающего консультанта как профессионалы, так и клиенты употребляют следующие понятия: открытый, теплый, внимательный, искренний, гибкий, терпимый.

Н. Н. Обозов обращает внимание на следующие качества личности.

1. *Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей.*

2. *Чуткость к эмоциональному состоянию человека, который находится рядом.* В психологическом консультировании эта чуткость может выглядеть как профессиональный такт. Например, психолог-консультант избегает доводить до клиента информацию в той форме, которая может его травмировать.

3. *Пластичность (динамичность в сочетании с гибкостью).* Имеется в виду способность легко переключаться с одной темы на другую, легко выходить из тупиков, быстро менять различные точки зрения при рассмотрении того или иного вопроса.

4. *Эмоциональная сдержанность и терпимость.* Имеется в виду способность избегать невротических и субъективных отклонений в собственных оценках и поведении. Быть предельно сдержанным в ответ на срывы клиента, уметь снять тревожность другого, успокоить его, проявлять терпимость к возможным невротическим срывам с его стороны.

5. *Поддержание общей культуры поведения* возможно только при многочисленных и разнообразных контактах психолога с другими людьми. В результате этого формируются своеобразные штампы речевых оборотов, форм общения, предпочтений относительно близости – дистантности в межличностных контактах, характерной жестикуляции и мимики.

6. *Умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения.* Имеется в виду, что если клиент нервничает и перескакивает с одной темы на другую, то психолог-консультант сможет своевременно вернуть беседу к заданной теме. Если обсуждение других людей начнет выходить за рамки объективности, то психолог-консультант сумеет сохранить эти рамки.

7. *Наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах.* Имеется в виду, что интравертированному, застенчивому индивиду бывает сложно порой выйти из напряженной ситуации, он не всегда легко говорит «нет», а оказавшись в зависимости от другого, использует различные средства разрешения затруднения в отношениях, включается в эмоциональную или интеллектуальную конфронтацию [10].

По мнению А. Шторр, идеальным психотерапевтом или консультантом в состоянии быть симпатичный человек, откровенный и открытый чувствам других; способный отождествляться с самыми разными людьми; теплый, но не сентиментальный, не стремящийся к самоутверждению, однако имеющий свое мнение и способный его защитить; умеющий служить на благо своим клиентам [20].

Профессиональные портреты «психолога-консультанта», полученные Р. Кеттеллом с соавт., приводятся в форме так называемых дискриминантных уравнений эффективности:

$$\text{«Эффективный психотерапевт»} = 0,72A + 0,29B + 0,29H + 0,29N,$$

где: А – фактор «открытый, легкий, общительный»,

В – «с развитым логическим мышлением, сообразительный»,

Н – «смелый или даже дерзкий»,

N – «искушенный, сознательно лояльный, тактичный» [16].

Известным специалистом в области психологического консультирования Р. Кочюнасом [12] были обобщены и выделены несколько факторов, способных составить стержень модели личности эффективного психолога-консультанта: аутентичность, открытость собственному опыту, развитие самопознания, сила личности и идентичность, толерантность к неопределенности, принятие личной ответственности, постановка реалистичных целей, эмпатия.

Хотя исследований в этой области достаточно много, однако однозначного ответа о свойствах личности, способствующих эффективной работе консультанта, к сожалению, нет.

Автором предпринята попытка создать эклектическую модель личности эффективного психолога-консультанта. Речь идет, конечно, о «подвижной» модели, поскольку каждый консультант имеет возможность ее дополнить. Схематично авторская модель представлена на рисунке.



Рисунок: Эклектическая модель личности эффективного психолога-консультанта.

Как видно из данной модели, требований к качествам психолога вроде не много, но и не мало. Главное – их содержание. Рассмотрим далее модель эффективного консультанта и подробнее остановимся на качествах, которыми психолог-консультант должен обладать и которые он должен проявлять в общении с клиентами.

Начнем наше описание с основного межличностного качества, которым должен обладать психолог-консультант – с эмпатии.

➤ **Способность к эмпатии**, сопереживанию, сочувствию. Под этой способностью понимается умение глубоко психологически проникать во внутренний мир другого человека – клиента, понимать его, видеть происходящее с его собственных позиций, воспринимать мир его глазами, принимать как допустимую и правильную его точку зрения и в то же время уметь выходить из внутреннего мира клиента в нужный момент, полностью не идентифицируя себя с данным человеком. Главным в этом качестве является готовность, желание и способность консультанта психологически чувствовать и понимать другого, смотреть на мир его глазами, на время забывая о своем восприятии мира, о своей собственной точке зрения. Это качество психолог-консультант должен проявлять на всем протяжении процесса консультирования и, благодаря ему, быть способным лучше и глубже понимать клиента, эффективнее ему помогать.

Быть в состоянии эмпатии означает воспринимать внутренний мир другого точно, с сохранением эмоциональных и смысловых оттенков. Как будто становишься этим другим, но не теряя ощущения «как будто». Ощущать радость или боль другого, как он их ощущает, и воспринимать их причины, как он их воспринимает. Но обязательно должен сохраняться оттенок «как будто»: как будто это я радуюсь или огорчаюсь. Если этот оттенок исчезает, то возникает состояние идентификации или слияния. Когда кто-то в болоте, то слияние – это когда ты сам прыгаешь в это болото и теперь уже по-настоящему чувствуешь то, что и другой, т.к. и ты в болоте. Проявление эмпатии – это когда ты остаешься на твердой земле с пониманием всех минусов этого болота, и при этом в состоянии протянуть палку, руку и еще что-то, что поможет человеку выбраться.

Войдя в мир другого человека, консультанту важно оставаться автономным от клиента, т.е. сохранить самость. При этом существует некая опасность, которую выразил К. Роджерс: «Если я действительно открыт тому, как понимает жизнь другой человек, и принимаю его мир в свой, то рискую начать смотреть на жизнь его глазами и вследствие утраты самости сопротивляться изменению вместе с ним. Другая крайность состоит в полном сохранении собственного взгляда на мир, скрупулезном анализе и излишней оценке, и тогда понимание другого человека становится недоступно» [17, с.27].

Поэтому сопереживание консультанта клиенту никогда не должно быть тотальным, а только частичным и временным. Эмпатическое понимание можно показать клиенту самыми разными способами: молчанием, отражением чувств, удачной и своевременной интерпретацией, рассказывая какую-нибудь историю, точной метафорой и т.п.

Таким образом, эмпатия предполагает, что человек одновременно и ощущает себя объектом, и продолжает осознавать свою идентичность как самостоятельную личность. Это следующее качество эффективного консультанта в авторской модели эффективного психолога-консультанта.

➤ **Сила личности и идентичность.** Идентичность – сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека. Единицей этой структуры является самоопределение – некоторое решение относительно себя, своей жизни, своих ценностей, принятое в результате интериоризации родительских ожиданий (преждевременная идентичность) или преодоления кризиса идентичности (достигнутая идентичность). Кризис идентичности предполагает наличие ситуации выбора, начиная от выбора школы, работы и заканчивая поиском и выбором цели и смысла своего существования. Кризис идентичности отнюдь не всегда завершается формированием единиц идентичности – самоопределений [15]. Возможен также деструктивный вариант последствий кризиса. Это происходит, когда человек не замечает необходимости самоизменения, не видит имеющихся в его распоряжении альтернатив выбора. В таком случае человек может испытывать ряд негативных состояний:

- высокий уровень тревожности;
- ощущение собственной беспомощности;
- неверие в будущее;
- пониженный эмоциональный фон;
- ощущение потери смысла в жизни вплоть до депрессии и склонности к самоубийству.

Незнание причин своего состояния у такого человека, тем не менее, может выражаться в утверждениях, что у него все в порядке, ему не нужно что-либо менять в своей жизни. Конструктивный путь достижения идентичности (вследствие личностного поиска и выбора) приводит к формированию того, что принято называть личностной идентичностью. Но возможен и другой путь. Столкнувшись с кризисом идентичности, пытаясь избавиться от негативных эмоциональных состояний, связанных с деструктивным вариантом последствий кризиса, человек пытается приобрести идентичность, присоединившись к группе, имеющей позитивный статус в обществе, и присвоить себе ее нормы и ценности, спрятаться за социальной ролью от необходимости личностного выбора. Такой путь характерен для формирования социальной идентичности. Н. В. Антонова описала две основные шкалы для измерения степени развития у человека качеств, связанных с идентичностью:

- ✓ сила-слабость идентичности;
- ✓ открытость-закрытость идентичности [по 1].

Исходя из этих двух шкал, можно выделить четыре крайних варианта развития идентичности.

▪ **Открытая сильная идентичность** – сложившееся в результате личностного выбора в ситуации кризиса идентичности представление о себе и своей жизни. При этом человек не теряет возможности воспринимать новое, изменяться, в чем, собственно, и проявляется открытость идентичности. Но меняясь, он не теряет лучшего из своего «прошлого Я», ощущает единство своего прошлого с настоящим и будущим, что создает у него ощущение целенаправленности, осмысленности своей жизни. В этом и проявляется сила его идентичности.

▪ **Закрытая сильная идентичность** – человек характеризуется раз и навсегда сложившимся, жестким, не меняющимся «образом Я». Он предпочитает оставаться в рамках стереотипов и не желает меняться. Возможно, это связано со страхом вновь пережить кризис идентичности, потерять идентичность. Такой страх, видимо, определяется тем, что выход из ситуации кризиса был не совсем сознательным. Возможно, идентичность была приобретена путем идентификации с группой.

▪ **Открытая слабая (диффузная) идентичность** – люди ощущают смысл своих страданий и активно идут путем приобретения идентичности. Пробуют различные способы поведения и общения, ищут литературу и т. д.

▪ **Закрытая слабая (диффузная) идентичность** – люди смутно ощущают, что делают что-то не так, но не знают, как надо, и не видят перспектив для самоизменения. Возможно, закрытость определяется

неудачными, травмирующими последствиями некоей поисковой активности, бывшей в прошлом. Можно предположить, что это связано с рудиментами преждевременной идентичности, усвоенной от родителей, когда в образе мира и себя в этом мире упор делался на том, что самостоятельный личностный поиск неэтичен, греховен. Другие компоненты идентичности практически не сформировались, что и объясняет страдания. Путь же к личностному поиску закрыт. Такие люди идут путем деструктивного кризиса [3].

Сильная личностная идентичность нужна психологу-консультанту для того, чтобы в консультировании иметь свою внутреннюю позицию, не быть простым отражением надежд других людей. Консультант должен знать, кто он таков, кем может стать, чего хочет от жизни, что для него важно по существу [19]. Он обращается к жизни с вопросами, отвечает на вопросы, задаваемые ему жизнью, и постоянно подвергает проверке свои ценности. Как в профессиональной работе, так и в личной жизни консультанту не следует быть простым отражением надежд других людей. Он должен действовать, руководствуясь собственной внутренней позицией. Это позволит ему чувствовать себя сильным в межличностных отношениях. Для этого психологу необходимо быть открытым собственному опыту – третья важная характеристика личности консультанта.

➤ **Открытость собственному опыту.** Здесь открытость понимается не в смысле откровенности перед другими людьми, а как искренность в восприятии собственных чувств. Социальный опыт учит отрицать, отбрасывать свои чувства, особенно отрицательные. Ребенку говорят: «Замолчи, большие дети (или мальчики) не плачут!» Взрослым окружающие говорят то же: «Не плачь!» или «Не нервничай!» Давление окружающих заставляет вытеснять печаль, раздражительность, злость. Эффективный консультант не должен отгонять любые чувства, в том числе и отрицательные. Только в таком случае можно успешно контролировать свое поведение, поскольку вытесненные чувства становятся иррациональными, источником неконтролируемого поведения. Когда мы осознаем свои эмоциональные реакции, то можем сами выбирать тот или иной способ поведения в ситуации, а не позволять неосознанным чувствам нарушать регуляцию нашего поведения. Консультант способен содействовать позитивным изменениям клиента, только когда проявляет терпимость ко всему разнообразию чужих и своих эмоциональных реакций и проявляет толерантность к неопределенности [4].

Рассмотрим эти качества подробнее.

➤ **Толерантность к неопределенности.** Многие люди неуютно чувствуют себя в ситуациях, в которых недостает структуры, ясности, определенности. Но поскольку одной из предпосылок становления личности является «расставание» человека с привычным, известным из собственного опыта и вступление на «незнакомую территорию», консультанту совершенно необходима уверенность в себе и ситуациях неопределенности. По существу именно такие ситуации и составляют «ткань» консультирования, поэтому психолог-консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить их.

Достигается это через уверенность в себе – следующее важное качество в авторской модели.

➤ **Уверенность в себе.** Консультанту необходима уверенность в себе в ситуациях неопределенности. Уверенность в своей интуиции и адекватности чувств, убежденность в правильности принимаемых решений и способность рисковать – все эти качества помогают переносить напряжение, создаваемое неопределенностью при частом взаимодействии с клиентами.

Уверенность в себе – это то качество личности, которое, по нашему представлению, необходимо консультанту на любых стадиях консультативного процесса. Уверен ли я в том, что справлюсь с той задачей, за которую берусь? Готов ли я сам следовать тому, в чем убеждаю других? Уверен ли я в том, что то, что я предлагаю, действительно нужно клиенту? Уверенность в себе в этом контексте нечто иное, чем самоуверенность. Это, прежде всего, уверенность в своих силах, своей позиции, методах своей работы, ценностях, которые транслируются консультантом в клиентской организации. Уверенность в себе особенно важна в тех ситуациях, когда консультант в своей работе использует экспериментальные методы.

Важным фактором формирования уверенности в себе является способность к самопознанию.

➤ **Развитие самопознания.** Ограниченное самопознание означает ограничение свободы, а глубокое самопознание увеличивает возможность выбора в жизни. Чем больше консультант знает о себе, тем лучше поймет своих клиентов, и наоборот – чем больше консультант познает своих клиентов, тем глубже понимает себя. Как говорит E. Kennedy, неумение услышать, что творится внутри нас,

увеличивает подверженность стрессу и ограничивает нашу эффективность, кроме того, возрастает вероятность пасть жертвой удовлетворения в процессе консультирования своих неосознанных потребностей [7]. Очень важно реалистично относиться к себе. Ответ на вопрос, как можно помочь другому человеку, кроется в самооценке консультанта, адекватности его отношения к собственным способностям и вообще к жизни.

С развитием самосознания становится возможным понимание себя, своей собственной реальности (как и понимание других людей и реальности в целом), т. е. самопознание способствует формированию аутентичности.

➤ **Аутентичность.** Имеется в виду, что человек жаждет быть и является самим собой в противовес расходованию энергии на проигрывание ролей и создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем. Дж. Бьюдженталь [5, с.42-43] отождествляет слово «аутентичность» с близким ему «присутствие». В этом качестве он выделяет

✓ *доступность* – степень того, насколько человек допускает, чтобы происходящее в данной ситуации имело для него значение, воздействовало на него;

✓ *экспрессивность* – степень, в которой человек склонен позволять другому (другим) действительно узнать себя в данной ситуации. Это включает самораскрытие без маскировки каких-либо субъективных переживаний.

Дж. Бьюдженталь называет аутентичность стержневым качеством психотерапевта и важнейшей экзистенциальной ценностью и выделяет три основных признака аутентичного существования:

- полное осознание настоящего момента;
- выбор способа жизни в данный момент;
- принятие ответственности за свой выбор [5].

Аутентичность в какой-то степени обобщает многие свойства личности. Прежде всего, это выражение искренности по отношению к клиенту. Аутентичный человек жаждет быть и является самим собой как в своих непосредственных реакциях, так и в своём поведении в целом. Он позволяет себе не знать все ответы на жизненные вопросы, если их действительно не знает. Он не ведет себя как влюбленный человек, если в данный момент чувствует враждебность.

Трудности большинства людей в том и заключаются, что они расходуют много энергии на проигрывание ролей, на создание внешнего фасада, вместо того чтобы использовать ее на решение реальных проблем. Если консультант большую часть времени будет прятаться за профессиональную ролью, клиент тоже спрячется от него. Если консультант исполняет роль только технического эксперта, отмежевываясь от своих личных реакций, ценностей, чувств, консультирование будет стерильным, а его эффективность – сомнительной. Соприкоснуться с жизнью клиента можно лишь оставаясь живыми людьми. Аутентичный консультант – наиболее подходящая модель для клиентов, служащая примером гибкого поведения.

Аутентичный, хорошо знающий себя и уверенный в себе консультант будет способен к установлению глубоких межличностных отношений – важному фактору создания доверительных отношений между психологом и клиентом.

➤ **Стремление к глубине межличностных отношений.** Обычно этому препятствуют страх потерять свободу, быть более уязвимым, страх непринятия другим положительных чувств, отклонение их. Для того чтобы эти факторы не мешали стремлению к развитию глубоких межличностных отношений, в среде проживания психолога-консультанта необходимо стараться создавать такую атмосферу, чтобы избегать осуждения, «наклеивания ярлыков». В.В. Шабалина предлагает интересный прием для того, чтобы блокировать у некоторых людей тенденцию к осуждению, «наклеиванию ярлыков», деланию из других «козлов отпущения» [6]. В момент подобных действий рекомендуется спросить у человека, их совершающего, что в данный момент происходит с его чувствами, переключить его внимание с другого на самого себя, свои чувства. Если он от этого получает удовольствие, то, возможно, проблема в нем?

Поскольку межличностные отношения – это объективно переживаемые, в разной степени осознаваемые взаимосвязи между людьми, соответственно в их основе лежат разнообразные эмоциональные состояния взаимодействующих людей. В этой связи особую роль играет эмоциональная устойчивость психолога.

➤ **Эмоциональная устойчивость.** Эмоциональная устойчивость, гибкость и способность осознавать и выражать собственные эмоции и их содержание, безусловно, являются профессионально важными качествами психолога. Эмоциональная устойчивость – это не уход от эмоций, но способность, отчасти врожденная, отчасти приобретенная, регулировать эмоции в ситуации, когда они могут снижать эффективность деятельности. Эмоциональные люди свободно проявляют разнообразные чувства, от гнева до радости. Психолог должен понимать, замечать свои чувства, в частности и отрицательные, не вытеснять их. Только в таком случае он будет контролировать свое поведение. Ведь психолог способен оказывать содействие в положительных изменениях клиента только тогда, когда проявляет толерантность ко всему разнообразию чужих и «своих» эмоциональных реакций.

Много внимания уделял эмоциональной сфере психолога Р. Кочюнас. Он настаивает, что психологу необходимо обладать такими чертами, как эмоциональная стабильность и объективность, т. е. способность уважать права других людей, воспринимать других людей как способных решать свои собственные же проблемы и принимать за них ответственность. Осознание своих чувств и невротических проекций помогает психологу-консультанту, психотерапевту оставаться толерантным и объективным при иррациональном, противоречивом и провокативном отношении и поведении, проявляемых клиентом. Объективность помогает нейтрализовать ненаправленные эмоции психолога-консультанта, в частности – сверхидентификацию, которая может задушить терапевтический процесс, и враждебность, которая может вообще уничтожить его. Объективность дает возможность психологу, психотерапевту «претерпевать» отношения, импульсы и действия, которые противоречат принятым нормам. Это позволяет психологу уважать клиента и помогать ему реализовать свою изначальную целостность, независимо от того, насколько он может быть расстроен или болен.

Важны также эмоциональная сдержанность и терпимость – способность избегать невротических и субъективных отклонений в своих оценках и поведении. Быть предельно сдержанным в ответ на срывы клиента, уметь снять тревожность другого, успокоить, проявляя толерантность к возможным невротическим срывам клиента. Психолог должен быть эмоционально стойким, выдержанным, спокойным, реально взвешивать обстановку и, безусловно, быть доброжелательным.

➤ **Доброжелательность.** Доброжелательность – это также важное психологическое качество консультанта, включающее доброе, эмоционально положительное отношение к клиенту, личную заинтересованность и участие в решении его проблем. Хотя данное качество коррелирует практически со всеми перечисленными выше качествами личности, однако оно имеет и свои собственные индивидуальные проявления. К ним, в частности, относится умение психолога-консультанта в любых ситуациях, что бы ни случилось, как бы ни вел себя сам клиент, сохранять ровный и, безусловно, доброжелательный стиль общения с ним.

В этом контексте доброжелательность коррелирует с термином, который ввел К.Роджерс: «безусловное позитивное отношение» [17]. Главный акцент делается на безусловном (ничем не обусловленном) принятии клиента психологом, психотерапевтом. Это не только требует готовности слушать клиента, не прерывая его, но также и принятия того, о чем говорится, без суждения и оценки, невзирая на то, каким бы «плохим» или «странным» это ни казалось. Терапевту не нужно одобрять все, что говорит клиент, но он должен принять это как реальную составляющую оцениваемого человека. Терапевт должен также доверять клиентам в самостоятельном решении их собственных проблем, следовательно, он не дает советов. Совет, говорит К. Роджерс, несет скрытое сообщение о том, что клиент некомпетентен или неадекватен: это делает его менее уверенным и более зависимым от помощи [17].

Таким образом, психолог-консультант должен показать, что он искренне заботится о клиенте, принимает его как человека и доверяет его способности изменяться. Это становится возможным, когда психолог-консультант обладает таким качеством, как искренность.

➤ **Искренность.** Искренность крайне необходима хорошему психологу, психотерапевту. Её невозможно подделать. Даже не обладая специальными психологическими навыками, люди почти всегда безошибочно отличают искренность от фальши, правду от обмана. Чем более психолог во время консультации является самим собой, чем более искренен он в отношениях с клиентом, чем менее он отгорожен от клиента профессионально или личностно, тем вероятнее, что клиент продвинется в процессе терапии. Консультант должен открыто проживать те чувства и установки, которые

имеют место в данный момент. Иногда, чтобы быть искренним, в тех случаях, когда психолог имеет дело с сильными отрицательными чувствами, такими, например, как ненависть, страдание, страх, стыд, вина, беспомощность, ему нужны мужество и ответственность.

Поскольку консультирование – это процесс, который может быть не только средством развития личности клиента, но и способом вмешательства, то очень важными качествами личности психолога автор считает любознательность, креативность и чувство юмора.

➤ **Любознательность и пытливость.** Люди с такими качествами способны проявлять естественный интерес к другим. Любознательность – это любовь к переменам, ко всему новому. Именно эта черта характера заставляет нас двигаться вперед, ставить перед собой новые цели и, все более уверяясь в своих силах, стремиться к успеху. Именно любознательность позволила многим гениальным личностям сделать открытия, которыми мы пользуемся сейчас. Альберт Эйнштейн говорил о том, что важно не переставать задавать вопросы и не утрачивать святой любознательности [2]. Любознательность важна тем, что:

- придает жизни искренний интерес и тем самым позволяет наполнить смыслом каждый прожитый день (согласитесь, ведь наши увлечения приносят в жизнь больше радости);
- активизирует мыслительный процесс и развивает умственные способности, тем самым клетки мозга (нейроны) не стареют, сохраняют память и важнейшие психические функции;
- позволяет нам расширить наше представление о нас самих и богатстве мира вокруг нас, а это, в свою очередь, позволяет нам открывать нечто новое, что было незаметно или недоступно.

Непосредственно в процессе консультирования любознательность позволяет постичь историю проблемной ситуации клиента и взглянуть дальше непосредственной видимости. В этом психологу будет способствовать и следующее, не менее важное качество – креативность.

➤ **Креативность** – способность порождать необычные идеи, быстро решать проблемные задачи, находить нестандартные решения. Для психолога креативность является профессионально-значимым качеством. В частности, одна из важнейших задач практического психолога заключается в том, чтобы помочь человеку воспользоваться его собственными творческими возможностями для решения стоящих перед ним задач и для достижения его целей. Психолог помогает людям развить и реализовать их творческую индивидуальность, при этом исключительно важны его собственные личностные качества, поскольку он делает это, опираясь на свои собственные творческие возможности, реализуя в этом процессе свою уникальную индивидуальность.

Более того, в процессе консультирования нет и не должно быть схем и рецептов, штампов и бесповоротных сценариев, могут быть лишь общие подходы, опыт разрешения схожих (по каким-то критериям) ситуаций. Консультант постоянно предлагает что-то новое, используя свои теоретические знания, опыт, методики, личностные качества и, конечно же, творческую энергию.

➤ **Чувство юмора** – умение воспринимать неоднозначные стороны жизненных событий и видеть в них смешное. Думается, что каждый может вспомнить, как чувство юмора не раз, ослабляя напряженность момента, спасало его в опасных, трудных, безнадежных ситуациях. Хочется ещё раз процитировать Фрэнсиса Бэкона: «Умение легко перейти от шутки к серьезному и от серьезного к шутке требует бóльшего таланта, чем обыкновенно думают. Нередко шутка служит проводником такой истины, которая не достигла бы цели без ее помощи» [2]. Зачастую для терапевта юмор – единственный способ обойти сопротивление клиента и помочь ему что-то разглядеть или принять в себе.

В ходе консультирования периодически могут возникать трудные для психолога ситуации. Отрицательный перенос, проекции, сильные отрицательные чувства и непреодолимое сопротивление клиента, какие-то отдельные конфликтные ситуации часто становятся стрессом для терапевта. Хороший психолог реагирует на это зрелыми защитами (способами снижения стресса), лучшей из которых, по мнению маститого английского психиатра и психотерапевта Робина Скиннера, является юмор [9].

Все вышеописанные качества способствуют развитию важной черты личности консультанта – умению ставить перед собой реальные цели в жизни в целом и в процессе консультирования – в частности.

➤ **Постановка реалистичных целей.** Имеется в виду, что человек, вследствие неудач или удач, не торопится слишком повышать или понижать планку притязаний: ни один консультант не всемогущ. Обычно удача побуждает ставить перед собой бóльшие цели, а неудача, наоборот – опустить

ниже планку притязаний. Иногда этот механизм самозащиты нарушается, и тогда слишком большая цель будет заранее обречена на неудачу или стремление к незначительной цели не принесёт никакого удовлетворения. Эффективный консультант должен понимать ограниченность своих возможностей. Прежде всего, важно не забывать, что любой консультант, независимо от профессиональной подготовки, не всемогущ [12]. В действительности ни один консультант не способен построить правильные взаимоотношения с каждым клиентом и помочь всем клиентам разрешить их проблемы. Такой наивный оптимизм может стать причиной «холодного душа» в повседневном консультировании и постоянно вызывать чувство вины.

Консультант должен отказаться от нереального стремления стать совершенным. В консультировании мы всегда можем выполнять свою работу «хорошо», но не идеально. Тот, кто не в состоянии признать ограниченность своих возможностей, живет иллюзиями, что способен полностью познать и понять другого человека. Такой консультант постоянно винит себя за ошибки вместо извлечения полезных уроков; в результате его деятельность неэффективна. Если мы допускаем собственную ограниченность, то тем самым избегаем ненужного напряжения и чувства вины. Тогда отношения с клиентами становятся более глубокими и реалистичными. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой достижимые цели. В какой-то степени – это проявление профессиональной ответственности консультанта. Поскольку многие ситуации в консультировании возникают под контролем консультанта, он должен нести ответственность за свои действия в этих ситуациях. Понимание своей ответственности позволяет свободно и осознанно осуществлять выбор в любой момент консультирования: соглашаться с доводами клиента или прибегать к продуктивному противостоянию.

В деятельности консультанта профессиональной ответственности, по нашему представлению, недостаточно, поэтому к перечню качеств, необходимых эффективному консультанту, мы относим и личную ответственность.

➤ **Личная ответственность.** Профессиональная ответственность консультанта – понятие хотя и довольно близкое, но, на наш взгляд, более узкое, нежели личная ответственность. Консультант должен быть ответственен не только за те действия, которые совершает в целях решения проблем клиента, не только за те нововведения, которые применяет в процесс консультирования, но и за то, как он влияет на клиентов, какие ценности транслируются им вербально и собственными действиями. «Все мы – консультанты – несем ответственность. Следует открыто признать, что мы влияем на людей, хотим мы того или нет. Исходящие от нас силовые линии расходятся гораздо дальше, чем мы представляем», – так писал об ответственности консультанта Р. Мэй [14].

Личная ответственность помогает более конструктивно воспринимать критику. В таких случаях критика не вызывает механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни.

Завершает перечень личностных качеств эффективного психолога – стремление к самоактуализации как к высшей человеческой потребности, главному мотивационному фактору.

➤ **Самоактуализация.** Известный американский психолог А. Маслоу, основатель гуманистической психологии, активно разрабатывал теорию самоактуализации личности. А. Маслоу определяет самоактуализацию как «полное использование наличных талантов, способностей, возможностей и т.п.» [13].

Потребность в самоактуализации по А. Маслоу – врожденная потребность [13]. Важным условием функционирования здоровых людей он считает отрешенность, отстраненность от социального окружения, когда оценка своего поведения осуществляется на основе самоодобрения, не нуждающегося во внешних поощрениях и наказаниях. Эти его теоретические выводы распространяются и на понимание роли психотерапии, психологического консультирования. По мнению А. Маслоу, психотерапевтическая деятельность имеет неограниченные возможности, но может быть полезна только с точки зрения коррекции; она не способна возратить то, что было утрачено человеком в течение многих лет. Большое психотерапевтическое значение он приписывает самоактуализации, предельным переживаниям, воспитанию и факторам культуры. В самом психотерапевтическом процессе серьезное внимание уделяется осознаваемым аспектам: воспитанию и произвольной регуляции своих потенциальных возможностей. Ну, а помочь клиентам идти по пути самоактуализации может только самоактуализирующаяся личность самого психолога.

Самоактуализация как способ жизни – одна из личностных характеристик успешного человека. Самоактуализацию как способ и стиль жизни выбирают люди с направленностью на собственный рост и развитие. Самоактуализация – это достижение наивысшего уровня естественного личностного роста зрелого человека.

Обобщая сказанное, подчеркнем, что эффективность деятельности консультанта определяется *свойствами личности, профессиональными знаниями и специальными навыками*. Каждый из этих факторов обеспечивает качественный консультативный контакт, который и является стержнем психологического консультирования. В итоге от консультативного контакта зависит окончательный эффект консультирования – изменение личности клиента в процессе конструктивных действий консультанта.

Помимо этого следует сказать, что никто не рождается психотерапевтом или консультантом. Требуемые качества – не врожденные, а развиваются в течение жизни. Таким образом, возникает необходимость совершенствоваться в процессе обучения не только основные профессиональные навыки и умения индивида, но и закладывать основы мировоззрения, направлять развитие личности, формировать необходимые для профессионала личностные качества с целью его оптимального функционирования и адаптации. В силу того, что вопросы психологического сопровождения профессионального становления не включены сегодня в содержание образования, в реальной практике подготовки студентов-психологов процесс личностного и профессионального развития протекает стихийно, никак не контролируется и не направляется.

Нисколько не умаляя значения теоретической и практической подготовки, мы все же склонны отдать предпочтение фактору личности консультанта. В свое время М. Балинт и Е. Балинт писали: «Знание можно получить из книг или лекций, навыки приобретаются в процессе работы, но их ценность ограничена без совершенствования личности психотерапевта. Психотерапия становится ремеслом, выможенным добрыми намерениями, если ее не поднимают на профессиональный уровень соответствующие качества личности психотерапевта» [8].

Литература:

1. АЛЕКСЕЕВА, А.В. Динамика профессионального самосозревания психолога-практика. В: *Журнал практического психолога*, 2002, № 6, с.29-39. ISSN 1990-9349
2. БАБАЕВ, Ю.В. *Основы философии*. Москва: Феникс: Альма-матер, 2004. 544 с. ISBN 5-222-05552-3
3. БЕЛОКРЫЛОВА, Г.М. *Профессиональное становление студентов-психологов* / Автореферат дисс...канд. психол. наук. Москва: Изд-во МГУ, 1997. 31 с.
4. БОНДАРЕНКО, А.Ф. Личностное и профессиональное самоопределение отечественного психолога-практика. В: *Московский психотерапевтический журнал*, 1993, №1, с.3-11.
5. БЬЮДЖЕНТАЛЬ, Дж. *Наука быть живым: Диалоги между терапевтом и пациентами в гуманистической терапии* / Пер. с англ. А.Б. Фенько. Москва: Независимая фирма «Класс», 1998. 336 с. ISBN 5-86375-097-9
6. БУЯКАС, Т.М. Процесс обучения как диалог между профессиональным и личностным становлением. В: *Вестник Московского университета. Серия 14: Психология*, 2001, №2, с.69-78. ISSN 0201-7385
7. ВАЧКОВ, И.В., ГРИНШПУН, И.Б., ПРЯЖНИКОВ, Н.С. *Введение в профессию «психолог»*. Москва-Воронеж: изд-во Моск. психолого-социального ин-та, 2004. 464 с. ISBN: 5-89502-299-5, 5-89395-364-9
8. ВИНОКУР, В.А. Майкл Балинт, история создания балинтовских групп и международное балинтовское движение. В: *Медицинская психология в России: электрон. науч. журн.*, № 3 (20), 2013. <http://medpsy.ru> (дата обращения: 15.01.15).
9. ВОЛКОВ, В.В., МАКАРОВ, Ю.А. *Использование смешного в психологической и педагогической практике*. Пенза: Пенз.гос.пед. ун-т им. В.Г. Белинского, 2000. 47 с.
10. ЕЛИЗАРОВ, А.Н. *Основы индивидуального и семейного психологического консультирования*. Москва: Ось-89, 2003. 336 с. ISBN: 5-86894-714-2
11. КЛИМОВ, Е.А. *Психология профессионального самоопределения*. Москва: Феникс, 2012. 510 с. ISBN 978-5-85880-142-9
12. КОЧЮНАС, Р. *Психологическое консультирование и групповая психотерапия*. Москва: Академический проспект, 2010. 463 с. ISBN: 978-5-8291-1230-1
13. МАСЛОУ, А. *Мотивация и личность*. СПб.: Питер, 2014. 400 с. ISBN: 978-5-459-01029-9
14. МЭЙ, Р. *Экзистенциальная психология. Искусство психологического консультирования*. Москва: Апрель-Пресс: Эксмо-пресс, 2001. 252 с. ISBN 5-04-008465-X

15. НЕМОВ, Р.С. *Практическая психология*. Москва: Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 1997. 320 с.: илл. ISBN 5-691-00074-8
16. РОДИНА, О.Н., ПРУДКОВ, П.Н. Предпосылки успеха в труде психолога. В: *Вестник Московского университета*. Серия 14: *Психология*, 2000, №4, с.55-65. ISSN 0201-7385
17. РОДЖЕРС, К.Р. *Клиент-центрированная психотерапия. Теория, современная практика и применение*. Москва: Психотерапия, 2007. 560 с. ISBN: 5-903182-11-9
18. ФРЕЙД, З. *Психология бессознательного*. Москва: АСТ, АСТ Москва, Хранитель, Мидгард., 2007. 608 с. ISBN 978-5-17-045566-9, 978-5-9713-5599-1, 978-5-9762-4083-4
19. ШНЕЙДЕР, Л.Б. *Профессиональная идентичность*. Монография. Москва: МОСУ, 2001. 272 с. ISBN 5-89774-023-2
20. STORR, A. *The Art of Psychotherapy*. N.Y., 1980.

Prezentat la 02.02.2015