



МОСКОВСКИЙ ГОРОДСКОЙ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ И ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ КОРРЕКЦИЯ

УЧЕБНИК ДЛЯ БАКАЛАВРОВ

*Допущено Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по гуманитарным направлениям и специальностям*

Москва ■ Юрайт ■ 2013

УДК 159.9
ББК 88.4я73
Х98

Авторы:

Хухлаева Ольга Владимировна — кандидат психологических наук, доктор педагогических наук, профессор кафедры этнопсихологии и психологических проблем поликультурного образования Московского городского психолого-педагогического университета;

Хухлаев Олег Евгеньевич — кандидат психологических наук, профессор, заведующий кафедрой этнопсихологии и психологических проблем поликультурного образования Московского городского психолого-педагогического университета.

Рецензенты:

Шнейдер Л. Б. — доктор психологических наук;

Лебедева Л. Д. — доктор педагогических наук.

Хухлаева, О. В.

X98 Психологическое консультирование и психологическая коррекция : учебник для бакалавров / О. В. Хухлаева, О. Е. Хухлаев. — М. : Издательство Юрайт, 2013. — 423 с. — Серия : Бакалавр. Углубленный курс.

ISBN 978-5-9916-2584-5

В учебнике освещаются вопросы оказания психологической помощи людям разного возраста. Анализируются теоретические основы психологического консультирования и коррекции. Рассматриваются особенности работы с дошкольниками, младшими школьниками, подростками, взрослыми.

Учебник соответствует Федеральному государственному образовательному стандарту высшего профессионального образования третьего поколения, снабжен обширным материалом для практической работы студентов, комплексом учебно-методических материалов для самостоятельной работы.

Для студентов и аспирантов, преподавателей вузов и колледжей по специальности «Психология», для всех интересующихся вопросами психологической коррекции.

УДК 159.9
ББК 88.4я73

Оглавление

Введение. Предмет и задачи курса. Использование психологического консультирования и психологической коррекции.....	6
--	---

Раздел I. ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ

Глава 1. Теоретические основы психологического консультирования и психологической коррекции	12
---	----

1.1. Особенности психологического консультирования и психологической коррекции с позиций культурно-исторической концепции.....	12
1.2. Гуманистическая концепция бытия как ценностное, мировоззренческое и психотехническое средство.....	23
1.3. Психологическая характеристика участников консультирования и коррекции.....	30
1.4. Семья как пациент психологического воздействия	36
<i>Вопросы для самопроверки</i>	46

Глава 2. Основные средства психологического консультирования и психологической коррекции	47
--	----

2.1. Базисные и специфические психотехнические действия	47
2.2. Эффекты психологического консультирования и психологической коррекции и их классификация	52
<i>Вопросы для самопроверки</i>	55

Раздел II. СПЕЦИФИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ РАБОТЫ С ЛЮДЬМИ РАЗНОГО ВОЗРАСТА

Глава 3. Психологическая коррекция дошкольников и младших школьников	58
--	----

3.1. Нарушения психологического здоровья как структурообразующие направления в психологической коррекции	58
--	----

3.2. Основные методы работы.....	93
<i>Вопросы для самопроверки</i>	108
Глава 4. Психологическое консультирование подростков.....	109
4.1. Групповые формы работы как предпосылка психологического консультирования подростков	109
4.2. Особенности индивидуального консультирования подростков.....	126
<i>Вопросы для самопроверки</i>	144
Глава 5. Психологическое консультирование взрослых.....	145
5.1. Особенности психологического консультирования в процессе возрастного кризиса	145
5.2. Особенности психологического консультирования в процессе личностного кризиса	188
5.3. Особенности консультирования родителей при решении проблем детского развития.....	208
5.4. Особенности консультирования взрослых по проблемам супружеских отношений	228
<i>Вопросы для самопроверки</i>	242
Рекомендуемая литература.....	244
Приложения.....	247
Приложение 1. Задания для коррекционной работы с детьми, имеющими нарушения психологического здоровья.....	247
Приложение 2. Терапевтические сказки для детей с различными нарушениями психологического здоровья.....	274
Приложение 3. Задания для игровой разминки в занятиях с дошкольниками и младшими школьниками.....	302
Приложение 4. Пример коррекционной работы с мальчиком, имеющим страх смерти, с использованием метафор ребенка.....	306
Приложение 5. Пример коррекционной работы с мальчиком, имеющим социальные страхи	310
Приложение 6. Игра для индивидуальной работы с подростками.....	312
Приложение 7. Примеры вопросов подростков и ответов на них.....	319
Приложение 8. Альбом по психологии для индивидуальной и групповой работы с учениками 4–5-х классов.....	322
Приложение 9. Тренинговая программа подготовки к самостоятельной жизни для старших подростков	342
Приложение 10. Что нужно рассказать родителям, если они.....	353
Приложение 11. Что рассказать взрослым, если они.....	369
Приложение 12. Памятка для работы с детьми и взрослыми, имеющими нарциссическое расстройство личности.....	375

Приложение 13. Словник качеств — ресурсов и ограничений для консультирования родителей по проблеме недостаточной успешности обучения.....	377
Приложение 14. Конспекты бесед с людьми об отношении к своему возрасту.....	392
Приложение 15. Вопросы, направленные на осознание отношения человека к смерти, и варианты ответов	407

Введение. Предмет и задачи курса. Использование психологического консультирования и психологической коррекции

Наше непростое, стремительно меняющееся время диктует особые требования к внутренней силе человека. И это понятно, так как в последнее время все чаще и острее ставится проблема несоответствия возможностей человеческой психики темпу жизни, информационным нагрузкам, высокой стрессогенности социальной обстановки. В частности, в нашей стране одним из наиболее стрессогенных можно назвать фактор нестабильности — экономической, политической, ценностной. Если же говорить о детях, то сильными источниками стресса являются повсеместное внедрение раннего обучения и школьные перегрузки. Типичным становится ребенок с внешними признаками взрослости (интеллектуализм, рационализм) при внутренней социальной незрелости и инфантилизме. Однако чем ребенок становится старше, тем число стрессогенных факторов не только не уменьшается, но существенно увеличивается. И если с проблемами детей и подростков работают школьные психологи, медико-психолого-социальные центры и т.п., то взрослые люди, особенно старики, оказываются наедине со своими трудностями. Более того, уровень психологической культуры населения в России настолько низок, что люди порой не только не знают, что им необходима психологическая помощь, но не знают и о наличии собственных проблем, приписывая их внешнему окружению: «У меня нет никакого кризиса — это в стране кризис». Таким образом, сегодня существует огромная потребность в психологической поддержке людей разного возраста.

Курс «Основы психологического консультирования и психологической коррекции», изучаемый в педагогических вузах в соответствии с государственным стандартом высшего профессионального образования призван подготовить студентов к оказанию психологической поддержки прежде всего детям и подросткам, но также и людям зрелого возраста. Будущий специалист должен быть готов как к индивидуальным, так и к групповым формам психологической помощи дошкольникам, младшим школьникам и подросткам. Ему необходимо уметь провести консультацию с родителями

детей и учащихся. Он должен быть знаком с основами психологической поддержки взрослых и при необходимости оказать помощь себе самому. Поэтому предлагаемый учебник ставит перед собой задачу познакомить студентов с основными положениями психологического консультирования и психологической коррекции, т.е. ведущими тенденциями, стратегиями и технологиями психологической поддержки людей различных возрастных групп.

В современной психологии понятия «психологическое консультирование» и «психологическая коррекция» однозначно не определены. Поэтому уточним их содержание.

Под *психологическим консультированием* понимается определенный репертуар воздействий, вследствие которых у клиента появляются конструктивные изменения, т.е. возникают новые переживания, качества, жизненные стратегии. Критерием конструктивности изменений можно считать повышение у клиента интегрального удовлетворения своей жизнью, которое происходит без снижения удовлетворенности жизнью других людей.

Термин «консультирование» иногда используется как синоним термина «психотерапия». Однако большинство авторов пытаются их разделить, причем делают это по-разному.

Представляется верной позиция члена британского и австралийского Психологических обществ Р. Нельсона-Джоунса, утверждавшего, что границу между психотерапией и психологическим консультированием провести трудно, и различия между ними чисто качественные. Психотерапевт обычно тратит больше времени на работу с клиентом и имеет дело с более тяжелыми расстройствами, чем консультант. Термин «психотерапия» является в большей степени медицинским, чем консультирование.

Психологическое консультирование предполагает работу по запросу клиента или в крайнем случае с его согласия с опорой на его сознание. Но это становится возможным только начиная с подросткового возраста.

Работа с детьми осуществляется по обращению родителей или других взрослых, но тоже при согласии родителей и не всегда с опорой на сознание. Ребенку его реальная трудность чаще не объясняется. Более того, иногда требуется особое искусство, чтобы рассказать ребенку, почему с ним занимается психолог и почему в его кабинете можно делать то, что иногда дома не приветствуется. Работа с ним не предполагает повышения уровня осознанности своей жизни, скорее, имеет характер формирования новых качеств. Поэтому здесь уместно говорить о *психологической коррекции*. Таким образом, в дальнейшем мы будем обсуждать психологическую коррекцию дошкольников и младших школьников и психологическое консультирование подростков и людей более старших возрастов.

Важно помнить, что консультант в своей работе основывается на определенных теориях. Теории содержат модели развития человека, приобретения им полезного и «неполезного» поведения, а также практические модели — способов и содержания репертуаров воздействий на клиента. Теории являются «психологическими линзами» консультанта, т.е. определяют те аспекты клиента, на которые он обратит внимание. Их можно также назвать «языком» консультанта, с помощью которого он интерпретирует трудности клиента и организует свое воздействие. Таким образом, одна и та же трудность клиента, рассмотренная с точки зрения разных теорий, может быть описана по-разному. Например, трудность в налаживании отношений с противоположным полом у молодого человека может быть интерпретирована последователями теории Дж. Боулби (теории привязанности) как следствие формирования тревожной привязанности к матери. В транзакционном анализе — теории, созданной американским психологом и психиатром Э. Берном (1910—1970), она может быть объяснена нарушениями в формировании эго-состояний Ребенка, Взрослого, Родителя.

Что влияет на появление теорий? Р. Нельсон-Джоунс выделяет историко-культурные факторы и личностные особенности создателя теорий. Например, подавление сексуальности в Австрии в начале XX столетия во многом определило интерес З. Фрейда к этому вопросу. А. К. Роджерс (1902—1987) создает личностно-центрированную теорию и проявляет к другим людям ту сердечность, которой не имел в своем детстве.

Независимо от теоретического направления все консультанты, работая со взрослыми клиентами, придают большое значение повышению их личной ответственности за ход собственной жизни. Поэтому в основе любой работы с клиентом лежит необходимость предоставить ему выбор — как чувствовать, думать, действовать. Необходимо также научить клиента помогать самому себе после окончания консультирования. Поэтому в процессе работы происходит обучение использованию языка психологической теории для осмысления опыта своей жизни.

Какое место занимают психологическое консультирование и психокоррекция в клинической психологии? Для этого сначала нужно определить ее предметную область. Это не так просто, поскольку предметная область клинической психологии многогранна и не всегда легко определима¹. Остановимся на том, что в фокусе ее внимания находятся нарушения психического здоровья людей. При этом под *психическим здоровьем* будем понимать состояние полного благополучия — физического, душевного и социального. А *здоровым* будем называть человека с состоянием

¹ См.: Клиническая психология / под ред. М. Перре, У. Боумана. СПб., 2002.

оптимальной работоспособности, который может выполнять роли и задачи в соответствии социальным статусом и возрастом.

Тогда психологическое консультирование и психологическая коррекция будут применимы в тех ситуациях, когда требуется психологическое воздействие на личность человека. Это могут быть, к примеру, повышение его адаптационных возможностей и стрессоустойчивости, гармонизация психического развития, стабилизация эмоционального состояния. Однако традиционно психологическое консультирование и коррекция как виды психологического воздействия используются не только в клинической психологии, но и практически во всех сферах практической психологии. Поэтому данный учебник может быть полезен студентам разных специальностей.

Авторы при написании курса «Основы психологического консультирования и психологической коррекции» ставили перед собой следующие основные задачи:

- 1) изложить теоретические основы психологического консультирования, коррекции;
- 2) рассмотреть основные средства психологического консультирования и коррекции;
- 3) описать специфику психологической поддержки детей и подростков, конкретные психологические технологии;
- 4) изложить специфику переживания взрослыми возрастных кризисов, варианты психологической поддержки;
- 5) описать основные принципы поддержки взрослых в трудных жизненных ситуациях;
- 6) обсудить особенности консультирования взрослых в свете проблем развития их детей и нарушения супружеских отношений.

Теоретической основой психологического консультирования является психология развития, определяющая закономерности развития человека от рождения до старости.

В результате освоения курса «Психологическое консультирование и психологическая коррекция» студент должен:

знать

- теоретические основы психологического консультирования и психологической коррекции;
- основные средства психологического консультирования и психологической коррекции;
- особенности работы с детьми и подростками;
- особенности работы с различными трудностями взрослых;

уметь

- выявлять трудности, требующие психологического вмешательства, у людей разного возраста;
- конструировать коррекционные программы для детей;
- определять способы психологической поддержки взрослых;

владеть

- способами применения полученных знаний в практической работе с людьми;
- навыками анализа психологического состояния людей разного возраста;
- навыками самоанализа собственного процесса развития;
- навыками самообразования и самосовершенствования.

Раздел I
ОСНОВНЫЕ ПРИНЦИПЫ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО
КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ
И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ
КОРРЕКЦИИ



Глава 1

ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ И ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ КОРРЕКЦИИ

В результате освоения материала данной главы студент должен:

знать

- теоретические основы психологического консультирования и психологической коррекции;
- особенности психологического консультирования и коррекции с позиций культурно-исторической концепции;
- роль гуманистической концепции бытия в практической работе с людьми;

уметь

- выделять культурную специфику в выделении цели и использованию методов психологической поддержки;
- использовать позитивную лексику и позитивное программирование в работе с людьми;
- выделять приоритетные направления и ограничения в работе с семьей;

владеть

- способами применения полученных знаний в практической работе с людьми;
 - навыками анализа культурной специфики психологической помощи;
 - навыками самоанализа в сфере собственной ценностной позиции и общей готовности к работе с людьми.
-

1.1. Особенности психологического консультирования и психологической коррекции с позиций культурно-исторической концепции

В соответствии с *теорией развития*, в основе которой лежит *культурно-историческая психология Л. С. Выготского* (1986—1934), источники и детерминанты психического развития исходят из исторически развивающейся культуры.

Соответственно такие культурные факторы, как язык, образование, семья, обычаи являются детерминантами по отношению

к уровню и темпам психического, в том числе интеллектуального, развития. Получается, что истоки индивидуального функционирования психики социальны, т.е. отдельный человек может приобретать высшие функции психики, которые уже существуют в социокультурном контексте. Следовательно, поведение людей можно определить как опосредованное с помощью культуры.

Как нужно практически учитывать взгляды Л. С. Выготского в психологическом консультировании и психологической коррекции? На наш взгляд, необходимо понимать, на какие аспекты работы оказывает влияние культура и какие являются культурно универсальными.

Начнем с того, что психологическое консультирование и психологическая коррекция в чистом виде существуют только в развитых странах. Кто осуществляет такую помощь? В США и европейских странах — психиатры, психотерапевты, психологические консультанты, т.е. специально обученные люди, имеющие медицинское или психологическое образование. Но психологическая помощь людям осуществляется не только ими. В других странах этим занимаются также специально обученные люди — изиньянга в некоторых частях Южной Африки, мганга у говорящих на суахили в Восточной Африке, шаманы в Сибири, курандейро в Латинской Америке. Считается, что помощь они оказывают достаточно эффективно.

Встает вопрос: можно ли объединять психологов, психиатров с так называемыми знахарями? Есть мнение, что психологи — люди науки, а знахари — магии. Деятельность психологов научно обоснованна, а знахарей — нет, поэтому объединению они не подлежат. Однако чтобы те или иные методы были научными, они должны основываться на явлениях, объясняемых с помощью объективно существующих законов. К пониманию таких законов приходят посредством наблюдения, измерения, экспериментирования, применения методов математической обработки. Однако обоснования большей части психологических теорий и психологических методов, используемых и знахарями, и психологами, получены обратным путем. Теории и техники сначала придумываются специалистом, затем применяются к клиентам, состояние их улучшается, соответственно эти техники начинают описывать и применять к другим клиентам.

Поэтому возможно объединить психологов и знахарей в одну группу, если рассматривать их как специалистов, помогающих людям, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях, разобраться в них. Однако при этом важно понимать, что при сущностной схожести психологов, знахарей, курандейро и т.п. цели их помощи различны и зависят во многом от культуры. Причем от культуры зависят и цели психологов, работающих в разных странах.

Можно выделить общий список целей психологической помощи¹:

1) устранение симптомов, например уменьшение страхов или снижение тревожности;

2) изменение отношения к чему-либо, к примеру в восприятии ухода из жизни близкого человека;

3) изменение поведения, например появление большей уверенности в себе;

4) появление понимания причин дискомфорта, это может быть понимание того, что источники трудностей во взаимоотношениях лежат в сниженной самооценке;

5) улучшение межличностных отношений, к примеру снижение конфликтности или повышение открытости к людям;

6) увеличение личной эффективности, например большая способность к принятию на себя ответственности;

7) увеличение социальной эффективности как, скажем, возрастание способности работать в команде, проявлять лидерские качества;

8) предохранение и обучение, например увеличение способности справляться со стрессовыми ситуациями в будущем.

Выбор целей зависит от ценностей конкретной культуры. Например, в США важны такие ценности, как достижения, независимость, ответственность. Поэтому здесь целями будут указанные под номерами 4, 6, 7. В Нигерии меньшее значение придается независимости, поэтому для них наиболее важны будут 1-я и 5-я цели. У индейцев Навахо важной культурной ценностью является гармония внутри сообщества, поэтому основная цель — 5-я. В Японии, в которой ценности основаны на представлениях дзэн-буддизма, идеалом является спокойное, но счастливое принятие реальности. Самая важная для них — 2-я цель.

В России люди чаще всего ориентированы на устранение симптомов (1-я цель), одной из наиболее редких целей является изменение отношения.

Однако нужно иметь в виду, что различия существуют не только между культурами, но и внутри одной и той же культуры на протяжении некоторого периода времени. Система психологической помощи зависит от политической и социально-культурной организации общества в каждое конкретное время. Например, до 1990-х гг. в нашей стране практическая психология не была широко распространена. Еще не так давно не было психологов в школе, не существовали медико-психологические центры, психологическая служба. Но и сегодня многие еще относятся к психоло-

¹ См.: Фуллер-Торрей Е. Древний шаманизм, средневековое захарство, современная психотерапия. М. : Valbe, 2003.

гам с осторожностью и обращаются в трудной ситуации к друзьям, а не к профессионалам. Интересно, что существенно большее доверие к психологам проявляют люди с достаточно высоким уровнем доходов, имеющие богатый опыт поездок в Европу и США.

От культуры зависят также терапевтические техники, которые варьируются в зависимости от ценимых в данной культуре типов личности, ценностей, теорий причин возникновения болезней. Так, в западной психотерапии мало используется внушение, поскольку оно направлено только на устранение симптома и противоречит этике протестантизма, которая сводится к постулату: чтобы чего-то достичь, надо напряженно работать.

У нас более распространены разговорные техники, чем, к примеру, телесно ориентированные техники А. Лоуэна (1910—2008). Это важно понимать, чтобы не переносить механически техники, разработанные в одной культуре, в другую. В то же время одна и та же техника может использоваться в различных культурах для различных целей. Например, признание может использоваться западным психологом, потому что он считает, что человек может таким образом освободиться от переживания; индейским знахарем, если он полагает, что только таким путем можно успокоить оскорбленного духа прародителя.

Культурно обусловленными являются способ мышления и чувства. Одно из культурных отличий — принятие ответственности за произошедшее на себя или приписывание ее другому человеку, а следовательно, разное эмоциональное реагирование на одну и ту же ситуацию. К примеру, при получении «двойки» русский ученик с большой степенью вероятности подумает о несправедливости учителя и обидится или рассердится на него, китайский — примет ответственность на себя и почувствует стыд.

От ценностей культуры зависит интерпретация ситуации как позитивной или негативной. Так, в западной культуре человек может получать удовольствие от одиночества, в коллективистических культурах оно означает социальную изоляцию и вызывает печаль. Наличие одного ребенка в России считается нормальным, в Казахстане такой ребенок вызывает жалость окружающих.

Однако даже одно и то же чувство может в различных культурах иметь разную ценность. К примеру, эмпатия (сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого) имеет особую ценность в Японии и существенно меньшую в странах, находящихся в зоне европейской культуры. Эмоция может даже полностью сменить свой знак. Так, гордость, безусловно позитивная эмоция в западной культуре, в восточных превращается в отрицательную, поскольку способствует отделению «Я» от других людей. Различная ценность эмоции влияет на ценность того или иного типа поведения. Так, застенчивость обладает позитив-

ной ценностью в Японии и Китае, тогда как на Западе она нередко является предметом коррекции детских психологов.

Агрессия, отрицаемая на Востоке, терпимо воспринимается в США, поскольку там она рассматривается синонимично амбициозности, т.е. стремлению к соревновательности в учебе и спорте. Есть культуры, в которых отношение к агрессии более чем позитивное. А высокий статус связывается с такими характеристиками, как несдержанность, горячность, склонность к конкурентному поведению. Это, как правило, культуры, которые в прошлом жили в условиях ограниченности ресурсов и сложных географических условиях.

Важно отметить, что культуры отличаются также по степени свободы проявления эмоций. В индивидуалистических культурах принято достаточно открытое проявление как негативных, так и позитивных эмоций среди близких людей. В то же время во взаимоотношениях с чужими проявляются только позитивные чувства — отсюда постоянная улыбка на лице. В коллективистических культурах, напротив, в своей группе проявляются только позитивные чувства, и поощряется проявление негативных чувств по отношению к другим.

Помимо влияния культуры на эмоциональную сферу человека нужно помнить, что от культуры зависит используемая человеком *теория причинности*. Например, китайская психотерапия основана на биологическом дисбалансе между инь и янь в мозгу человека, американская — на признании важности травм, полученных человеком в детстве. Во многих культурах ментальные расстройства считаются связанными с нарушениями табу. В России психологические проблемы нередко считаются следствиями плохой экологии, низкого уровня жизни, медицинского обслуживания.

Таков краткий обзор культуры обусловленных отличий в целях и методах психологического консультирования и психологической коррекции. Но важно помнить, что сам процесс психологической помощи осуществляется через общение. Поэтому необходимо учитывать культурные отличия в вербальной и невербальной коммуникации.

Как известно, только единая или сходная система кодирования и декодирования информации дает возможность взаимодействовать *коммуникатору* (человеку, который направляет информацию) и *реципиенту* (человеку, который эту информацию принимает). Иными словами, партнеры по общению должны разговаривать на одном языке, чтобы понять друг друга. Однако это условие может быть недостаточным, так как, даже используя один язык, люди в разных культурах могут вкладывать разный смысл в одно и то же слово.

Под влиянием культуры у людей формируются специфические нормы и правила, образцы и стили речевого взаимодействия, кото-

рые также могут влиять на коммуникативный процесс. По данным Н. М. Лебедевой, обычно выделяют четыре измерения стилей вербальной коммуникации:

1) *прямой/непрямой стиль* — выражается в степени открытости человека в выражении своих внутренних побуждений, истинных намерений, потребностей с помощью речи. Большинство исследователей, по данным Н. М. Лебедевой, считают, что непрямой стиль общения — ведущий стиль вербальной коммуникации в коллективистических культурах, который служит для ее представителей целью взаимного «сохранения лица», поддержания взаимозависимости и групповой гармонии. Прямой стиль — преобладающий тип вербальной коммуникации в индивидуалистических культурах — служит удовлетворению потребности в заботе и «сохранению собственного лица»;

2) *искусный (вычурный)/точный/краткий (сжатый) стиль* выражается в степени использования богатого языка и экспрессии в общении. Вычурный стиль характерен для ближневосточных культур, точный стиль используется в культурах Северной Европы и США, а краткий — в азиатских культурах и некоторых культурах американских индейцев;

3) *личностный/ситуационный стиль* определяет важность самого индивида, «Я-идентичности» и его социальной роли в процессе общения. Ситуационный стиль (встречается в коллективистических культурах) использует язык, отражающий иерархический социальный порядок и асимметричные ролевые позиции. В личностном стиле (характерен для индивидуалистических культур) используется язык, который отражает порядок социального равенства и симметричные ролевые позиции;

4) *инструментальный/аффективный стиль* определяет, на кого направлена вербальная коммуникация — на говорящего или на слушающего. Инструментальный стиль человек использует для того, чтобы собеседник понял его и его цель коммуникации (чаще используется в индивидуалистических культурах). Аффективный стиль, наоборот, используется для защиты себя от собеседника, поэтому в речи присутствуют неясные и неопределенные выражения или молчание (характерен для представителей коллективистических культур).

В дополнение к описанным выше стилям Т. Г. Стефаненко выделяет еще контекстный/когнитивный/содержательный стиль общения, который проявляется в использовании определенных средств коммуникации в общении. Как указывает Т. Г. Стефаненко, содержательный стиль чаще используется представителями индивидуалистических культур, так как они обращают больше внимания на содержание сообщения, а не на его форму. Когнитивный стиль проявляется в логичности высказываний, точности использования понятий и беглости речи коммуникатора. Контекстный стиль

(характерен для многих восточных культур) направлен в первую очередь на форму сообщения, на то, как и кому сказано.

На эффективность общения влияет не только единая или схожая вербальная коммуникация, но и *неречевая знаковая система*.

Действительно, невербальное поведение выполняет важные функции в процессе коммуникации, однако используемые символы могут иметь различное значение для консультантов и клиентов, принадлежащих к разным культурам. Их несовпадение может оказывать негативное влияние на эффективность взаимодействия, что нередко и происходит, так как люди основное внимание направляют на использование слов и формы языка. Этому способствует система школьного образования, которая с первых классов сосредоточивает внимание на словах, грамматике.

О том, что невербальное поведение образует важные коммуникационные каналы, люди мало задумываются. Поэтому используют свое невербальное поведение и интерпретируют невербальное поведение других людей неосознанно. Однако множество исследований показывает, что лишь небольшая доля смысла, который люди извлекают из своих взаимодействий, передается словами. Подавляющая часть сообщений передается и получается *невербальными каналами*. По данным американского психолога Д. Мацумото¹, работы, демонстрирующие преобладание невербальных сигналов над вербальными, включают исследования на тему сообщения дружественного или враждебного отношения, отношения подчинения и превосходства, позитивного или негативного отношения, восприятия лидера, честности и нечестности, доверия.

Получается, что если консультант и клиент принадлежат к разным культурным традициям в использовании невербальных сигналов, то в указанных выше областях дружественного или враждебного отношения, отношения подчинения и превосходства, позитивного или негативного отношения, восприятия лидера, честности и нечестности, доверия возможно искажение сообщений. Однако если консультант проявит внимание и уважение к невербальному поведению клиентов, то сможет интерпретировать его верно и даже использовать в своей работе. К примеру, во время тренинга, проводимого в русско-казахской группе, участники которого говорили на своем родном языке, удалось большей частью обходиться без перевода, ориентируясь на невербальное поведение друг друга.

Помимо искажения сообщений при консультировании, нужно иметь в виду возможность неосознаваемого негативного оценивания консультантом клиента, использующего иной, чем он невербальный язык. Как отмечает Мацумото, при взаимодействии с людьми, использующими незнакомый невербальный язык, о них

¹ См.: Мацумото Д. Психология и культура. СПб., 2002.

нередко складывается негативное впечатление, поскольку человек невольно старается сопоставить наблюдаемое поведение с собственными правилами относительно того, что оно должно означать.

Важным видом невербальной коммуникации являются выразительные *движения рук и жесты*. Н. М. Лебедева выделяет *два типа жестов* — адаптеры и иллюстраторы. Адаптеры в первую очередь служат формой адаптации к окружающей обстановке (например, почесывание носа, покусывание губ). Сами по себе они редко используются в межличностном общении, однако именно культура определяет возможность использования того или иного жеста в определенной ситуации (правила приличия). Жесты-иллюстраторы также опосредованы культурой и принимают непосредственное участие в процессе коммуникации, визуально подчеркивая и иллюстрируя сказанное. Например, сложенные кольцом большой и указательные пальцы в США обозначают, что все хорошо, а в южной части Франции — ноль, плохо. В Японии этот жест используется как просьба одолжить денег, а в Бразилии имеет непристойное значение.

Консультантам также нужно обращать внимание на несовпадение в разных культурах таких *паралингвистических характеристик*: громкости, тональности, скорости речи и т.п. Действительно, допустимый уровень громкости культурно детерминирован. К примеру, в культурах Средиземноморья, особенно у арабов, традиционно используется высокий уровень громкости. Как отмечает Г. К. Триандис¹, громкий голос во время беседы у них означает искренность, тихий — изворотливость, лукавство. В США громкость коррелируется с социальным статусом. Представители высших классов говорят более тихим голосом, чем представители низших.

В России более громким голосом говорят многие кавказские народы. Поэтому у русскоговорящих консультантов они могут вызвать раздражение, интерпретацию их поведения как агрессивного, нарушающего нормы.

Нужно особо отметить культурную обусловленность *контакта глаз*, поскольку визуальное поведение имеет отношение к таким важнейшим человеческим реалиям, как агрессия и привязанность. Действительно, доминирование в отношениях нередко принимает форму пристального взгляда в глаза другому человеку. В то же время через глазной контакт младенец начинает узнавать заботу и привязанность. Поэтому в любой культуре существуют определенные правила, касающиеся взгляда и визуального поведения. При этом даже внутри одной страны возможны различные варианты. Так, в США афроамериканцы смотрят прямо в лицо человеку реже, чем американцы европейского происхождения. Ограничения

¹ См.: *Триандис Г. К.* Культура и социальное поведение. М. : Форум, 2007.

на глазные контакты присутствуют в Японии, на Кавказе. В целом обычай смотреть в глаза другому человеку более свойствен западным культурам. Россия считается одной из «глазеющих» культур. Поэтому нежелание клиента, принадлежащего к азиатской культуре, смотреть в глаза консультанту может расцениваться как неискреннее, что-либо скрывающее. А стремление клиента-араба смотреть прямо и пристально — как агрессивное поведение.

Еще один чрезвычайно важный аспект невербального поведения — *распределение пространства*. Культуры различаются по тому, какая дистанция подходит для интимных взаимоотношений, какая — для личных, какая — для социальных. Более близкая дистанция популярна в культурах, локализованных в Средиземноморье. Так, итальянцы взаимодействуют друг с другом на меньшей дистанции, чем немцы и американцы. Большое расстояние предпочитают японцы. Поэтому при консультировании, как и при других видах невербального поведения, возможна ошибочная интерпретация поведения клиентов, принадлежащих к иной культуре, чем консультант. К примеру, выходец из Сербии будет восприниматься как агрессивный и стремящийся к доминированию. Человек, принадлежащий к народам Севера — как избегающий контакта, закрытый.

Для консультантов, работающих с детьми, важно понимать, что прикосновения также культурно детерминированы. Это касается как частоты контактов, так и тех частей тела, к которым может прикасаться собеседник. По этим основаниям выделяют *высококонтактные и низкоконтактные культуры*. К первым относятся культуры Средиземноморья. Близко к ним находится и Россия. Здесь принято, к примеру, в качестве дружеского жеста «потрепать собеседника» по плечу. Для многих народов Кавказа это является неприемлемым.

Итак, цели консультирования, используемые методы, способы вербальной и невербальной коммуникации в значительной степени зависят от культуры. И это нужно учитывать при использовании техник, разработанных в других культурах и при работе с инокультурными клиентами.

Рассмотрим далее, что в психологической поддержке клиента можно считать *культурно универсальным*. Первое, на чем стоит остановиться — это на наличии общего взгляда на мир психолога и клиента. К примеру, психоаналитик, пытающийся лечить клиента, который верит в духов, будет неэффективен. И наоборот.

Культурно универсальным можно назвать *формулирование причины проблемы*, хотя как язык, так и содержание могут быть различными. Для иллюстрирования этого положения приведем такие примеры. Женщина находится в депрессивном состоянии, ей не нравится свой возраст, внешность, она беспокоится о буду-

щем. Психолог беседует с ней. Выясняет, что она остро переживает один из возрастных кризисов и сообщает ей об этом. Ей становится легче.

«Знахарь бросает торжественный взгляд на небольшие раковины. Они помещены в сосуд, напоминающий по форме крупное животное. Он берет в руки одну из раковин и с минуту изучает ее. “Ты нарушила табу своей семьи. Это нанесло обиду священному медведю, который защищает твоих предков. Именно поэтому ты больна”. Клиентка и члены ее семьи испускают вздох облегчения. Именно это они и подозревали. Теперь, когда они знают, что именно было не так, они могут исправить положение при помощи жертвоприношений. И когда это было сделано, клиентка начала выздоравливать»¹.

Почему и в том, и в другом случае клиентка получила облегчение? Тревога и беспокойство клиента уменьшаются, если он знает, что уважаемый человек понимает причину его проблемы. Кроме того, важным является процесс *придания проблемной ситуации имени*, т.е. использования слова как символа. Конфликт при этом как бы материализуется, становится управляемым. Поэтому описание причины поведения, снов, мыслей, чувств используется и целителями и психологами всех направлений. Понятно, что дать правильно имя, которое «примет» клиент, можно только, если специалист будет разделять хотя бы частично взгляд на мир, который есть у клиента.

Во всех культурах помощь клиенту предполагает наличие каких-либо отношений между клиентом и психологом. Хотя само *взаимодействие* может быть различно организовано. Важно отметить, что во взаимоотношения включаются вознаграждения. Хотя вплетены они в лечение по-разному. К примеру, западные психологи ожидают вознаграждения независимо от того, выздоровел ли клиент. У индейцев павиоцо существует мнение, что человек, просящий меньше или больше, чем позволяет сила, заболит или утратит способность осуществлять практику.

Многие считают, что важнейшей составляющей психологической работы с людьми являются *личные качества* человека. Е. Фуллер-Торрей использует в связи с этим слова «лечебный человек». В связи с этим можно заметить, что продолжительное обучение с опорой на интеллект, принятое в западной культуре, может быть даже противопоказано отбору хороших психологов. Ими становятся не благодаря обучению, а вопреки ему.

В других культурах отбор психологов отличается по другим признакам. Где-то это является семейной традицией. И с этим можно согласиться. Например, многие знахари в западной Ниге-

¹ Фуллер Торрей Е. Указ. соч. С. 30.