kov.info/lib\_sec/shso/77\_koch.htmlrot

**ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ**

**В ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ**

Консультант, как и другие профессионалы, несет этическую ответственность и имеет обязательства. Прежде всего он ответственен перед клиентом. Однако клиент и консультант находятся не в вакууме, а в системе разнообразных отношений, поэтому консультант ответственен и перед членами семьи клиента, перед организацией, в которой работает, вообще перед общественностью и, наконец, перед своей профессией. Такая ответственность и обусловливает особую важность этических принципов в психологическом консультировании и психотерапии. Вот почему во всех странах создаются кодексы профессиональной этики, регламентирующие профессиональную деятельность психотерапевта и консультанта-психолога.

Однако консультанту не так просто безусловно следовать правилам этики по достаточно объективным причинам. Основные из них указали George и Cristiani (1990):

1. Трудно соблюдать стандарты установленного поведения в огромном разнообразии ситуаций консультирования, ведь каждый консультативный контакт уникален.
2. Большинство консультантов практикуют в определенных учреждениях (клиниках, центрах, школах, частных службах и пр.). Ценностная ориентация этих организаций может не вполне совпадать с этическими требованиями к консультанту. В таких случаях консультант оказывается перед сложным выбором.
3. Консультант нередко попадает в этически противоречивые ситуации, когда, придерживаясь требований одной нормы, он нарушает другую. Таким образом, в случае любого выбора не соблюдается кодекс этики.

Вообще этические дилеммы в значительно большей мере, чем прямые нарушения кодекса этики, помогают понять ограниченность этических кодексов при решении возникающих в консультировании проблем. Возьмем, к примеру, преамбулу новейшего этического кодекса (1990) Американской ассоциации психологов:

"Психологи уважают и ценят достоинство личности и стремятся обеспечить и защитить основные права человека. Они обязаны накапливать сведения о поведении людей, понимании людьми друг друга, самопонимании и применять эти сведения для обеспечения благосостояния общества".

Однако в работе, например, с клиентами, имеющими суицидные намерения, трудно полностью придерживаться данных принципов. Если стараться обеспечить безопасность клиента, то трудно не нарушить его автономию, право на свободное самоопределение, а следовательно, не посягнуть на его личностное достоинство и ценности. С другой стороны, если ничего не делать и охранять автономию клиента, возникнет угроза его благополучию и даже жизни. В приведенном примере принципу благодеяния отдается предпочтение перед принципом автономии личности (Beauchamp, Childress, 1983).

Противоречивость этических проблем вынуждает периодически изменять этические кодексы. Американская ассоциация психологов, в которой подход к этическим вопросам, пожалуй, наиболее структурирован, за последние тридцать лет трижды исправляла кодекс профессиональной этики. Поправки естественно отражают изменения в обществе, но все же, как правило, обусловлены трудностью соблюдения этических норм (подробнее об этом при анализе проблемы конфиденциальности). Первое требование к консультанту предъявляется уже в начале процесса консультирования. Решение клиента заключить "консультативный контракт" должно быть вполне осознанным, поэтому консультант обязан во время первой встречи предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования:

* об основных целях консультирования;
* о своей квалификации;
* об оплате за консультирование;
* о приблизительной продолжительности консультирования:
* о целесообразности консультирования;
* о риске временного ухудшения состояния в процессе консультирования;
* о границах конфиденциальности.

Консультант обязан правильно оценивать уровень и пределы своей профессиональной компетентности. Он не должен вселять в клиента надежду на помощь, которую не в силах оказать. В консультировании недопустимо применение недостаточно освоенных диагностических и терапевтических процедур. Консультативные встречи с клиентами ни в коем случае нельзя использовать для испытания каких-либо методов или техник консультирования. Если консультант в отдельных случаях чувствует, что недостаточно компетентен, он обязан консультироваться с более опытными коллегами и совершенствоваться под их руководством.

Консультант обязан предоставить, как уже упоминалось, исчерпывающую информацию об условиях консультирования. Очень важно заранее согласовать с клиентом возможность аудио- и видеозаписи консультативных бесед и наблюдения третьим лицом через зеркало одностороннего видения. Недопустимо использование таких процедур без согласия клиента. Эти процедуры могут быть важны для консультанта в педагогических и исследовательских целях, а также полезны клиенту для оценки динамики его проблем и эффективности консультирования. Иногда контролирующая квалификацию консультанта инстанция требует представить подробную информацию о конкретном случае. Сопротивление некоторых неуверенных в себе консультантов процедурам наблюдения или записи бесед якобы из стремления сохранить конфиденциальность и оградить клиента на самом деле выражает их собственную тревожность и дискомфорт. Основной источник этических дилемм в консультировании — вопрос конфиденциальности. Он представляет собой лакмусовую бумажку меры ответственности консультанта перед клиентом. Консультирование невозможно, если клиент не будет доверять консультанту. Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом.

George и Cristiani (1990) выделяют два уровня конфиденциальности. Первый уровень относится к пределу профессионального использования сведений о клиенте. Обязанность каждого консультанта — использовать информацию о клиенте только в профессиональных целях. Консультант не вправе распространять сведения о клиенте с другими намерениями. Это касается и того факта, что некто проходит курс психокоррекции. Сведения о клиентах (записи консультанта, индивидуальные карточки клиентов) должны храниться в недоступных для посторонних местах.

Второй уровень конфиденциальности относится к условиям, при которых может быть использована полученная в процессе консультирования информация. Клиент вправе надеяться, что такого рода информация будет служить исключительно для его блага. Когда необходимо поделиться полученными от клиента сведениями с его родителями, учителями, супругом, неизбежна дилемма. О своих намерениях консультант обязан поставить клиента в известность. Если клиент не возражает, вопрос конфиденциальности из этического превращается в сугубо профессиональный.

Консультант, обеспечивая секретность, должен ознакомить клиента с обстоятельствами, при которых профессиональная тайна не соблюдается. Конфиденциальность, как будет указано ниже, нельзя возвести в абсолютный принцип. Чаще всего приходится говорить о ее границах. Schneider (1963; цит. по: George, Cristiani, 1990) сформулировал семь основных правил, следуя которым можно установить такие границы:

1. Обязательство соблюдать конфиденциальность не абсолютно, а относительно, поскольку существуют определенные условия, способные изменить такое обязательство.
2. Конфиденциальность зависит от характера представленных клиентом сведений, тем не менее доверительность клиента несравненно строже связывает консультанта, нежели "секретность" событий, о которых сообщает клиент.
3. Материалы консультативных встреч, которые не могут причинить вред интересам клиента, не подпадают под правила конфиденциальности.
4. Материалы консультативных встреч, необходимые для эффективной работы консультанта, также не подпадают под правила конфиденциальности (например, возможно предоставление эксперту материалов консультирования по договоренности с клиентом).
5. Конфиденциальность всегда основывается на праве клиента на доброе имя и сохранение тайны. Консультант обязан уважать права клиентов и в определенных случаях даже поступать противозаконно (например, не предоставлять информацию о клиенте правоохранительным органам, если этим не нарушаются права третьих лиц).
6. Конфиденциальность ограничена правом консультанта на сохранение собственного достоинства и безопасности своей личности.
7. Конфиденциальность ограничена правами третьих лиц и общественности.

Среди наиболее часто указываемых обстоятельств, при которых действие правил конфиденциальности в консультировании может быть ограничено, заслуживают упоминания следующие:

1. Повышенный риск для жизни клиента или других людей.
2. Преступные действия (насилие, развращение, инцест и др.), совершаемые над несовершеннолетними.
3. Необходимость госпитализации клиента.
4. Участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях.

Выяснив во время консультирования, что клиент представляет для кого-то серьезную угрозу, консультант обязан принять меры для защиты потенциальной жертвы (или жертв) и проинформировать об опасности ее саму (их), родителей, близких, правоохранительные органы. Консультант также должен сообщить клиенту о своих намерениях.

Чему отдать предпочтение при возникновении дилеммы: соблюдать конфиденциальность, согласно кодексу этики, или следовать правовым нормам? После нашумевшего в США случая с Tarasoff, изрядно повлиявшего на определение пределов конфиденциальности, предпочтение отдается последнему варианту.

В августе 1969 г. клиент Центра психического здоровья Poddar рассказал консультирующему его психологу, что собирается убить свою подругу Tatiana Tarasoff. Психолог сообщил об этом в полицию по телефону и дополнительно изложил обстоятельства дела в официальном письме начальнику полиции. Он указал на необходимость установить за клиентом наблюдение и госпитализировать его как социально опасное лицо. Полиция задержала Poddar для допроса, но вскоре отпустила в связи с недостаточностью улик. Некоторое время спустя эксперт, контролирующий квалификацию упомянутого психолога, выразил недовольство и потребовал, чтобы ему возвратили письмо, направленное в полицию. Письмо было уничтожено. Старший коллега потребовал от консультировавшего психолога не предпринимать больше никаких действий по отношению к этому клиенту. Родители потенциальной жертвы не были поставлены в известность о нависшей угрозе. Через два месяца Poddar убил девушку. Ее родители возбудили уголовное дело против служащих университета за то, что их не предупредили о возможном несчастье. Хотя нижняя инстанция суда иск отклонила, Верховный суд Калифорнии в 1976 г. вынес сотрудникам Центра обвинительный приговор за безответственность.

Как утверждают Beauchamp и Childress (1983), приоритет конфиденциальности кончается там, где кому-то угрожает опасность.

Другой важный этический принцип, который обсуждается столь же часто, как и конфиденциальность, — это запрет на двойные отношения. Нецелесообразно консультирование родственников, друзей, сотрудников, обучающихся у консультанта студентов; недопустимы сексуальные контакты с клиентами. Такой запрет вполне понятен, поскольку консультирование дает специалисту преимущественное положение и возникает угроза, что при личных отношениях это преимущество может использоваться в целях эксплуатации.

Проблема сексуальных отношений консультантов и психотерапевтов с клиентами очень важна и нередко замалчивается. Holroyd и Brodsky в 1977г. опросили 1000 американских практиков психологического консультирования и психотерапии, имеющих докторскую степень. Половина из них были мужчины, а другая половина — женщины. Исследователи получили такие результаты:

* эротические контакты и сексуальные отношения более часты между мужчинами-консультантами и женщинами- клиентами (5,5%), нежели между женщинами-консультантами и мужчинами-клиентами (0,6%);
* консультанты, однажды перешагнувшие границу дозволенного, склонны повторно завязывать сексуальные связи с клиентами (80% случаев);
* 70% консультантов-мужчин и 80% консультантов-женщин категорически отрицают допустимость сексуальных отношений с клиентами; 4% опрошенных сексуальные связи с клиентами считают терапевтически ценными.

Сексуальные отношения консультантов с клиентами неприемлемы ни этически, ни профессионально, потому что представляют прямое злоупотребление ролью консультанта. Клиент намного более уязвим, чем консультант, так как в специфической атмосфере консультирования "обнажает" себя — раскрывает свои чувства, фантазии, тайны, желания, в том числе и сексуального характера. Иногда клиент сильно идеализирует консультанта, ему хочется близких отношений с таким идеальным, глубоко понимающим его человеком. Тем не менее при превращении консультативного контакта в сексуальную связь у клиентов развивается крайняя зависимость, а консультант теряет объективность, На этом и заканчивается любое профессиональное консультирование и психотерапия.

<http://www.psihologu.info/60-biblioteka-psikhologa/prakticheskij-psikholog-v-shkole-lektsii-konsultiro/583-psikhologicheskoe-konsultirovanie-v-shkole.html>

**Психологическое консультирование в школе §1. Методика психологического консультирования**

Психологическое консультирование - это специально организованная беседа психолога с клиентом (представителем школьной администрации, учителем, родителем или учащимся) для разъяснения отдельного вопроса, анализа проблемы и выработки советов или рекомендаций по их решению или регулированию. Кроме информационных целей, на консультации могут также реализо-вываться психокоррекционные и психотерапевтические цели: нейтрализации болезненно-напряженного состояния клиента, успокоения, коррекции дефектов психического развития у детей и др. Консультации организуются с ограниченным числом лиц, связанных между собой профессионально-служебными взаимоотношениями (администрацией и учителями, учителями и учащимися), а также отношениями семейного характера (родителей и детей). Консультирование относится к методам индивидуальной психологической работы.  
Консультирование занимает в работе школьного психолога значительное место. Довольно часто данную форму работы в школе психолог выбирает в качестве основной. Это происходит в силу ряда причин.  
Организация в школе групповых форм психологической работы достаточно трудоемка, и психологу приходится приложить немало сил, чтобы скомпоновать группы. Учителя после уроков, как правило уставшие, торопятся домой или хотят заняться домашней частью своей работы (проверкой тетрадей, составлением планов уроков на следующий день). Если постараться выделить менее загруженный рабочий день, то и здесь могут возникнуть сложности, так как рабочие графики учителей, как правило, не совпадают.  
Подобные трудности возникают и с учащимися, если психолог намерен организовать с ними групповые занятия. После уроков дети утомлены и нуждаются в полноценном отдыхе. Не всегда целесообразно также забирать детей с уроков, поскольку они могут отстать по данному школьному предмету.  
Групповая работа с родителями часто бывает осложнена разными причинами: их перегруженностью на основной работе, усталостью, нерегулярным посещением школы, чаще всего только после вызова директора.  
Перечисленные организационные сложности в школе снижаются, если психолог занимается преимущественно консультативной работой. Кроме этого, в ходе индивидуальной консультации психолог имеет возможности персонифицированного глубинного общения с учителем, учеником или родителем, применения индивидуализированных средств психолого-педагогического воздействия с учетом личной истории своего клиента, его индивидуально-психологических особенностей и конкретной проблемной ситуации, в которой он находится.  
Разумеется, применение метода консультирования в школе связано с большими затратами времени и сил самого психолога, однако в силу описанных выше причин данный метод в некоторых случаях наиболее эффективен.

**Принципы психологического консультирования в школе**

**Принцип конфиденциальности.** Психологическое консультирование в школе отличается от аналогичного в независимом относительно школы психологическом центре прежде всего положением психолога и его клиентов в структуре школьных отношений: психолог включен в педагогический коллектив, учителя хорошо знают друг друга, родители и школьники общаются между собой. В связи с этим школьный психолог должен быть предельно требовательным к самому себе и осторожным в плане "утечки информации". Интимно-личностные подробности, которые обсуждаются им и его клиентами на консультации, должны остаться только между ними. Недопустимо обсуждение проблем своих клиентов с кем-либо из работников школы - представителем школьной администрации или учителем, а также с кем-то из родителей или учащихся.  
Учителя, родители и школьники будут приходить на консультации к психологу только тогда, когда у них есть уверенность в конфиденциальности беседы. Если психолог позволит себе нарушить принцип неразглашения, этот факт сразу станет предметом общего обсуждения в школе, и количество желающих проконсультироваться значительно уменьшится или они вообще исчезнут.  
Особенно важно соблюдать конфиденциальность, консультируя подростков и старшеклассников, поскольку нарушение данного принципа они оценивают как нравственное предательство, и авторитет психолога среди подростков, юношей и девушек может стремительно упасть.   
Консультация - это диалог психолога и клиента\*. Наиболее эффективна консультация, организованная в форме диалога. При этом диалог следует понимать не только как внешне выраженное равенство позиций психолога и клиента: они сидят напротив друг друга и ведут интеллигентную, спокойную беседу - клиент рассказывает свою ситуацию и спрашивает у психолога совета, психолог выслушивает и дает совет.  
Гораздо более ценно внутреннее содержание беседы психолога и клиента, построенное по принципу диалога. Внутренний диалог психолога и клиента строится на признании их совместной свободы самовыражения и самоопределения и, как следствие этого признания, двустороннем принятии личностной свободы каждого.  
В чем же выражается такая "двойственность свободы" психолога и клиента в ходе психологического консультирования? Во-первых, в принятии психологом того факта, что свободными в самоопределении могут быть оба участника консультации: и сам психолог, и его клиент. Последний может быть открыт для беседы, но может быть и закрыт (психологической защитой, проигрыванием компенсаторной роли, придумыванием несуществующих фактов и проч.). Психолог, в свою очередь, также может быть готов или не готов к диалогу (проецировать свои личные трудности на проблемы клиента, иметь недостаточно профессионального опыта, плохо себя чувствовать и т.п.).  
Следовательно, с одной стороны, не нужно давить на клиента, требуя, чтобы он обязательно вступил в диалог. С другой - психолог адекватно оценивает и самого себя, свою собственную психологическую готовность к диалогу и развивает в себе диалогические способности.  
Во-вторых, проявлять коммуникативную и поведенческую активность в диалоге могут и психолог, и его клиент. Активность психолога состоит в том, что он психологически открывается перед клиентом (снимает свои собственные психологические защиты, стремится к возможно более естественному, а не наигранно-ролевому поведению). Психолог может быть также активным в ходе беседы: задавать вопросы, создавать допустимые коммуникативные провокации, возражать или соглашаться, возмущаться или восхищаться. Психолог может и просто выслушать клиента, промолчать, покивать головой, повторяя: "Я вас не понимаю...". В любом случае он свободен выбирать ту форму активности, которая соответствует проблеме, характеру клиента, своему настроению, ситуации консультирования.  
Активным может выступать и сам клиент: он оценивает свою ситуацию и самого себя, размышляет над своей проблемой, определенным образом относится к психологу (например, доверяет его профессиональной компетентности или не доверяет). Он имеет возможность либо много говорить на консультации, либо горестно молчать или плакать.  
В-третьих, важно отметить, что результат консультации - это "сумма" двусторонней ответственности психолога и клиента. Со стороны психолога эта ответственность измеряется его профессиональными знаниями, опытом и серьезностью отношения к психологической консультации. В свою очередь, клиент также ответствен за результат консультации, что выражается в его готовности приложить определенные усилия по разрешению или регулированию своей собственной проблемной ситуации.  
**Принцип нейтральности и открытости.** Готовясь к запланированной консультации и собирая в школе социально-психологическую информацию о своем клиенте, психолог должен выработать в себе нейтральное и открытое отношение к нему.  
Необходимость выработки такого отношения к клиенту (или клиентам) вызвана тем, что на консультации психолог должен понять, принять и почувствовать позиции всех участников жизненной драмы или профессиональной проблемной ситуации, но при этом не становиться для одних карающим судьей, а для других защитником. Надо, чтобы участники консультации (учителя, родители и школьники) сумели сами разрешить возникшие трудности, договориться между собой, понять друг друга. Психолог здесь -нейтральный советчик и "устроитель" общего движения к позитиву в отношениях между ЛЮДЬМИ.  
Поддерживание в себе состояния открытости важно еще и потому, что психолог обычно советует или дает рекомендации своему клиенту в ходе консультации, но это происходит только в конце консультационного процесса, но не в его начале. При этом совет и рекомендации как бы "вырастают" и формируются в ходе консультации, и в этом формировании одновременно принимают участие и психолог, и клиент. Совет и рекомендации - это результат усилий как психолога, так и его клиента, результат их диалога, их двусторонней свободной активности на консультации.  
**Принцип персонифицированности**. Форма консультационной беседы, ее продолжительность, манера психолога вести беседу, разработанные в ходе последней советы и рекомендации - все эти составляющие психологической консультации в значительной степени зависят от клиента. Консультативный процесс должен быть максимально приближен к клиенту и обращен, направлен на решение его проблемы. Следовательно, центр консультационной беседы составляют клиент и его проблема.  
Если психолог общается с подростком, беседа имеет свои специфические особенности, если же перед психологом в качестве клиента выступает один из родителей, беседа проводится в другой форме. Анализ форм и способов, применяемых на психологической консультации в школе с разными по статусу и возрасту клиентами, изложен ниже.  
**Принцип профессиональной настойчивости.** Психолог в школе сталкивается с различными ситуациями организации консультаций. В целом это ситуации двух типов: бывает, что клиент приходит на консультацию не самостоятельно, его кто-то приводит (учитель или родитель, например, ученика или своего ребенка).   Тогда  школьник  может  изначально  пассивно  относиться   к консультации.  
В других случаях клиенты обращаются за консультацией самостоятельно (представители школьной администрации, учителя, родители, подростки и старшие школьники). При этом одни клиенты, выразившие желание получить консультацию психолога, уже готовы к беседе. Другие же, после просьбы о консультации, в течение какого-то времени не приходят и более того - при напоминании психолога о предстоящей консультации иногда отказываются ОТ нее.  
Как психолог должен вести себя в подобных случаях? Настаивать на встрече? Отказаться от нее?  
Для принятия того или иного решения психолог должен проанализировать условия сложившейся ситуации. Ведущим принципом следует считать положение о том, что клиент сам должен быть внутренне готов к беседе с психологом. Поэтому нежелательно настаивать на консультации, если клиент упорно отказывается.  
Однако если психолог после сбора предварительной социально-психологической информации о клиенте пришел к выводу о необходимости проведения консультации, он не только может, а должен настаивать на ней. В этих случаях психолог может вызвать клиента на консультацию, пользуясь своими правами. Такое настойчивое поведение психолога оправдано в ситуациях, например, если в семье к ребенку применяются суровые физические воздействия (необходимо вызвать родителей) или если у ребенка наблюдаются стойкие невротические реакции (необходимо вызвать родителей или учителя). Психолог может настаивать на обязательной консультации и в том случае, если после проведения диагностического обследования у ученика выявлены специальные способности, о которых не знают в семье школьника (вызов родителей). Психолог также должен провести обязательную консультацию, если жизненная ситуация, в которой находится школьник, становится для него опасной и угрожающей: асоциальная компания, неблагоприятные семейные отношения, субъективно-негативное отношение учителя к ученику (вызов родителей, учителя, представителя школьной администрации).  
   
**Поиск клиентов**  
В школе существуют несколько способов набора клиентов на консультации:  
-    после исследования школьных ожиданий к психологу обращаются за консультацией, если чувствуют к нему доверие;  
-    после прочитанной психологом лекции несколько слушателей могут записаться на консультацию, если тема лекции их личност-но затронула;  
-    после проведения психодиагностических обследований учащихся на консультацию обязательно придут некоторые родители, для того чтобы выяснить результаты тестирования;  
-    после коррекционной игры или группового тренинга часть участников будет заинтересована в индивидуальном общении с психологом;    \  
-    если психолог провел серию удачных, эффективных консультаций с учителями или школьниками, то через какое-то время он будет иметь в качестве клиентов большую часть учителей и школьников, поскольку "сработает" школьная коммуникативная реклама ("реклама по рекомендации");  
-    некоторые родители обратятся за консультацией либо по поводу острых проблем в семье и воспитании ребенка, либо просто из-за любопытства (увидели объявление о проводимых в школе психологических консультациях и решили выяснить, что это такое).  
**Сбор предварительной социально-психологической информации о клиенте**  
В школе имеются определенные условия для организации сбора социально-психологической информации о клиенте, с которым запланирована консультация. С этой целью рекомендуется использовать методику обобщения независимых характеристик.  
**Методика обобщения независимых характеристик**  
Для получения достоверной социально-психологической информации о клиенте необходимо составить о нем как можно более  разностороннее  представление.   В характере   и   поведении любого человека (ученика, родителя или учителя) есть как позитивные, так и негативные особенности. Не начинайте консультацию, пока не сумеете почувствовать "живую жизнь" своего клиента. Постарайтесь представить и светлые, и темные стороны его личности, внутренние противоречия и несовпадения в его характере.  
Если по тем или иным причинам вам не удалось собрать предварительную социально-психологическую информацию о клиенте перед консультацией, в ходе беседы старайтесь избегать однозначных суждений о трудностях клиента, его позиции в проблемной ситуации, о мнениях взаимосвязанных с ним людей. Стремитесь к пониманию многозначности, "многоцветности" и противоречивой усложненности реальных жизненных проблем. Ищите позитивный стержень, основу, на которой можно будет "строить конструктивное решение".  
Чтобы увидеть клиента и его жизненную ситуацию многоаспектно, наиболее приближенно к реальности, необходимо:  
-    собрать социально-психологическую информацию о клиенте у нескольких людей, хорошо его знающих;  
-    сопоставить полученную информацию;  
-    проанализировать совпадающие ответы;  
-    продумать расходящиеся и противоречивые мнения;  
-    выяснить причины противоречивых мнений.  
**Кого следует опрашивать при сборе социально-психологической информации о клиенте?**  
Если вы собираете информацию о младшем школьнике, опросите:  
-    учителя, у которого учится ребенок;  
-    родителей ребенка;  
-    бабушек и дедушек ребенка;  
-    иногда бывает необходимым получить информацию от воспитательницы детского сада, который ребенок посещал до поступления в школу.  
Если вы собираете данные о подростке или старшекласснике, опросите:  
-    учителей, преподающих в классе, в котором учится подросток или старшеклассник;  
-    родителей;  
-    братьев или сестер, если они есть;  
-    друзей вашего клиента, если вы смогли наладить с ними психологический контакт (в некоторых случаях они сами приходят к психологу, чтобы прояснить ситуацию или защитить своего друга).  
Если вы собираете сведения об учителе,  побеседуйте:  
-    с представителем школьной администрации;  
-    с другими учителями;  
-    с учениками подросткового или старшего школьного возраста, у которых преподает учитель.  
Если вы собираете сведения о родителе (или обоих родителях),  побеседуйте:  
-    с представителями школьной администрации, которые контактировали с одним или обоими родителями;  
-    с учителями, которые общались с данным родителем или родителями.  
**О чем следует спрашивать?**  
Спрашивайте об  индивидуально-психологических особенностях,  внешне проявляемых в  поведении человека.  Отметьте себя характеристику таких качеств, как:  
-    общительность,  
-    активность,  
-    организованность(дисциплинированность),  
-    самоконтроль (сдержанность,  волевые качества),  
-    искренность (открытость),  
-    оптимистичность,  
-    целеустремленность,  
-    серьезность,  
-    скромность,  
-    тактичность,  
-    трудолюбие,  
-    настойчивость,  
-    решительность,  
-    самокритичность (способность к самоанализу собственных поступков),  
-    отзывчивость.  
2.    Соберите социально-психологическую информацию о темпе  
раменте своего клиента. Охарактеризуйте такие его качества,  
как:  
-    эмоциональная возбудимость,  
-    скорость интеллектуальных и эмоциональных процессов,  
-    уравновешенность,  
-    ВЫНОСЛИВОСТЬ.  
Какие еще качества вы хотели бы выделить?  
3.    Обсудите с людьми, которые общаются с вашим клиентом, вопрос о том, есть ли у него специальные интересы и увлечения?  
4.    Какой круг общения имеет ваш клиент?  
-    с кем дружит (поддерживает постоянные отношения)?  
-    с кем общается от случая к случаю?  
-    с кем не имеет коммуникативных контактов?  
-    с кем имеет конфликтные отношения?  
5.    Какие качества проявляет на уроке (для учащегося)?  
-    внимательность,  
-    отношение к учебе,  
-    уровень успеваемости,  
-    сообразительность,  
-    память (оперативная и долговременная),  
-    мышление (творческое, репродуктивное).  
6.    Как зарекомендовал себя в профессиональной деятельности (для учителя)?  
7.    Что можно сказать о его (их) поведении в семейных взаимоотношениях (для родителей)?  
8.    Какие еще индивидуально-психологические особенности  
клиента вы могли бы отметить?  
**Формы психологического консультирования**  
В зависимости от индивидуально-психологических особенностей клиента, его проблемы, целей и задач школьного психолога, может быть выбрана определенная форма консультирования.  
Все виды консультативной работы можно разделить на три основные группы.  
По признаку затрачиваемого времени:  
-    краткосрочное консультирование (одно- или двухразовое по  
сещение клиентом школьного психолога);  
-    долгосрочное консультирование (консультативная работа с  
клиентом в течение нескольких месяцев с некоторой периодично  
стью).  
В каждом отдельном случае затрачиваемое на консультацию время может быть разным. Длительность консультирования зависит от проблемы, с которой клиент обращается к психологу, желаний клиента серьезно работать над своей проблемой, объективных обстоятельств жизни клиента и психолога и др. Возникают ситуации, когда, начавшись в форме краткосрочного консультирования, через некоторое время работа переходит в режим долгосрочного консультирования.  
Продолжительность одного посещения (одной консультативной беседы) может колебаться от 30 минут до 3-3,5 часов. Это зависит главным образом от обсуждаемой проблемы, времени, которым располагает в школе психолог, а также от целей, реализуемых психологом в ходе консультации.  
Так, если психолог стремится организовать только информационно-консультативную беседу (выслушать клиента, проанализировать проблему и выработать определенные рекомендации), консультация обычно непродолжительна. Если же перед психологом встают психокоррекционные или терапевтические цели, консультация может длиться несколько часов (например, клиента необходимо успокоить, снять его стрессовое состояние, направить ход его мыслей с негативных содержаний на позитивные и т.п.).  
По признаку содержания консультации:  
-    психолого-педагогическое консультирование (предоставление психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем. Обычно проводится с учителем или родителем);  
-    психологическое консультирование (по поводу сугубо психологических проблем: неблагополучий и противоречий в семейных взаимоотношениях, личностных особенностях клиента и общающихся с ним людей);  
-    социально-психологическое консультирование (выявление неблагоприятных социальных условий в жизни клиентов; выработка рекомендаций о необходимости вмешательства социаль  
ной службы в жизнь клиентов, таких, например, как служба знакомств);  
-    психодиагностическое консультирование или профессиональное (проведение психодиагностики или профессиональной психодиагностики личностных качеств, черт характера, темперамента и способностей, а также профессиональной направленности клиента, составление психологической характеристики с оценкой, рекомендациями и прогнозом);  
-    медико-психологическое консультирование (психологическое обследование клиента, формулирование гипотезы о предполагаемом диагнозе, разработка рекомендации об обращении к соответствующему специалисту - невропатологу, патопсихологу или психиатру).  
Важно отметить, что реальный процесс психологического консультирования редко осуществляется в "чистой форме". Довольно часто, в конкретных случаях разные формы консультирования переходят друг в друга.  
По признаку построения консультативного процесса:  
-    однофазная консультация проводится с одним клиентом (учителем, родителем или учащимся);  
-    двухфазная консультация организуется в тех случаях, когда к психологу обращается, например, учитель по поводу проблем какого-либо учащегося или родитель с ребенком. В таких ситуациях на первой фазе консультации психолог выслушивает "жалобу" взрослого, а затем на второй работает с учащимся или ребенком;  
-    трехфазная консультация типична, если родители обратились к школьному психологу с просьбой об определении профессиональной направленности своего ребенка (подростка или старшеклассника) или выяснения психолого-педагогических проблем его воспитания. Психолог выслушивает "заказ родителей" (I фаза), затем работает с учащимся (I! фаза). Завершается целостный консультативный процесс разработкой рекомендаций, которые он адресует либо родителям, либо школьнику (III фаза).  
**Типичные причины обращений учителей, учащихся и родителей к школьному психологу**  
Принимая заказ на консультацию, школьный психолог выслушивает причину, по которой клиент (учитель, родитель или учащийся) к нему обращается. Форма выражения проблемы или причины может быть самой различной.  
*Учительница привела к школьному психологу "трудного" подростка: "Сил моих больше нет!  Сделайте что-нибудь!   Постоянно срывает мне урок!"  
Родительница: "Проблемы со старшей дочерью. Грубит, делает все наоборот. Наши отношения  в  последнее время ухудшились".  
Завуч начальных классов приходит с семейными проблемами: "Я не понимаю, что у нас в семье происходит. В целом все по-прежнему, нет никаких серьезных проблем. Но муж стал мрачным, раздражительным, срывается по ПуСТЯКаМ, неделями живет у матери. Я  измучилась..."  
Учительница приходит к психологу, если чувствует к нему доверие: "Директор школы меня  почему-то невзлюбил.   Все делаю как надо,  но он  постоянно меня критикует".  
Старшеклассница: "Посоветуйте, как сделать так, чтобы парень обратил на меня внимание?"  
Старшеклассник: "Девушка мне изменила:  пошла с другим в кино. Что мне делать?"  
Учительница жалуется на мужа: "Он не принимает своего старшего сына. Все время что-то требует от него,  всегда им недоволен".  
Родительница:  "Что делать с сыном? Отказывается ходить в  школу!"*  
Конечно, здесь приведены не все типичные обращения к школьному психологу. В каждом конкретном случае, в каждой школе, в каждом регионе имеются свои специфические особенности во взаимоотношениях учителей, родителей и детей. Планируя консультацию, психолог назначает день, время, а также записывает причину, по которой клиент к нему обратился. До начала консультации психолог заносит информацию в три первые графы Дневника консультативной работы (см. схему 1).  
                     
**Декларируемые и скрытые причины обращения к школьному психологу**  
Первые затруднения, с которыми сталкивается психолог в ходе консультирования, состоят в том, что причина обращения, называемая (декларируемая) клиентом, может быть, а может и не быть его истинной психологической проблемой. Подобное "сокрытие истины" может осознаваться клиентом, а может и не осознаваться.  
*Конкретный пример. Родительница обращается к психологу по поводу неудовлетворительного поведения своего старшего сына: курит, плохо учится, поздно возвращается домой, дружит с "плохими мальчиками".  
Первоначально на консультацию она приходит вдвоем с сыном. После первой консультации   через   несколько  дней   клиентка   настаивает   на  второй   встрече,   описывая  
проблемы своих взаимоотношений с младшей дочерью. Затем следует заказ на семейное консультирование: называются проблемы, существующие во взаимоотношениях с мужем.  
Через какое-то время женщина уже приводит к психологу всю свою семью, чтобы ОН "помог ей сплотить ее близких",  "чтобы все были вместе".  
Проведя несколько консультаций, проанализировав семейные взаимоотношения и позиции детей и родителей в данной семье, психолог приходит к выводу, что истинная причина обращения женщины заключается в следующем.  
По характеру она волевая, властная, активная, авторитарная. Старается вернуть утрачиваемое доминантное, лидирующее положение в семье. Обращения к психологу связаны с тем, что она ждет от него помощи в управлении ее семьей: "Чтобы все были вместе и слушались,  вели себя правильно и примерно".*  
В этом случае акцент своей работы психолог должен переместить на проблемы клиентки: показать ей отрицательный результат ее стремления к доминированию в семье, обсудить другие возможные формы семейного поведения, обратить ее внимание на собственные "ошибки" и необходимость "смягчения" определенных черт ее характера.  
**Позиции психолога в ходе консультации**  
На консультации психолог может занимать ограниченное число позиций. Реализация таких позиций, например, как судья или защитник, запрещена. У психолога, таким образом, в пространстве его работы в школе имеется более широкий выбор профессиональных ролей, нежели при консультировании.  
Какие позиции приемлемы для психолога в процессе консультации?  
**Психолог - нейтральный советчик.** В этом случае психолог выслушивает клиента, задает дополнительные вопросы и в конце беседы, основываясь на профессиональных знаниях, опыте и интуиции, высказывает совет или рекомендацию.  
Клиент, в свою очередь, может последовать совету, данному психологом, но может и проигнорировать его. Последнее чаще всего происходит по многим причинам. Например, психолог предложил нереальный или непрактичный совет, клиент не готов к выполнению совета, либо клиент вообще не ожидал конкретного совета от психолога, а просто пришел "поговорить по душам".  
**Психолог-программист.**После рассказа клиента психолог разрабатывает программу возможных способов воздействия на самого клиента или его проблемную ситуацию с целью изменения его отношений или регулирования ситуации в целом.  
Программа, разработанная психологом, состоит из ответов на вопросы: "Что делать?", "Когда делать?", "Как делать?"  
*Например, на консультацию обратился старшеклассник, обеспокоенный тем, что у него возникают определенные состояния, когда он не владеет собой и может проявить немотивированную агрессию ("быстро завестись"). После детального разбора ситуаций, в которых юноша теряет контроль над собой, психолог составил программу психотехнических упражнений и режима жизни, а также предложил юноше заниматься аутотренингом под наблюдением психолога.*  
**Психолог-слушатель.**Иногда на консультацию приходят "просто поговорить с хорошим и умным человеком". По существу, разговор клиента с психологом, настроенным открыто и гуманно к своему собеседнику, - психологическая и коммуникативная ценность для клиента и имеет для него несомненную пользу. В результате душевного человеческого разговора, скорее не клиента и психолога, а двух понимающих друг друга людей, обратившийся на консультацию получает облегчение, удовлетворение и, успокоившись, самостоятельно находит решение своей проблемы.  
**Психолог-"зеркало"**. Известно, что человек, находясь в проблемной ситуации, относится к себе и людям, с которыми он взаимодействует, довольно субъективно и пристрастно. Он может "накручивать", искажать или усиливать напряженность ситуации; испытывать сверхтревожность и страхи, опасаясь, что произойдет "что-то ужасное"; обвинять кого-то из близких во всех грехах, снимая с себя ответственность за происходящие события; ощущать самого себя в тупике и чувствовать свое бессилие "хоть что-то понять в том, что происходит".  
В этом случае клиент нуждается в том, чтобы другой человек, отстраненный и не включенный в его проблемную ситуацию, объяснил, что происходит, нарисовал для него объективное отображение событий, помог понять его роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него. Психолог должен быть готов к тому, чтобы выстроить объективную модель ситуации клиента, показать его собственную роль в происходящих событиях.  
Если клиент принимает модель ситуации, составленную психологом, он обретает чувство понимания ("Теперь я понимаю что происходит. Раньше я страдала и никак не могла понять, что же случилось"). Вместе с пониманием к клиенту приходят успокоение и способность к принятию решения и действию.  
**Психолог-"катализатор".** Довольно часто за консультацией обращаются люди, находящиеся в противоположной ситуации относительно той, что описана выше: они все понимают, спокойны, объективно и разумно оценивают свое участие в развитии болезненных, сложных и проблемных событий в своей жизни и... ничего не делают. Не предпринимают никаких усилий для того, чтобы в своей собственной жизни, во взаимоотношениях с родными людьми и коллегами по работе попытаться что-то исправить, изменить в лучшую сторону. Они либо покорно смиряются с тем, что происходит, и в этом смирении находят личное удовлетворение для себя, несмотря на то что страдают близкие для них люди, либо "надевают роль" неудачников ("Уменя никогда ничего не получалось и не получится в жизни". У меня всегда были и будут одни   ошибки".)  
В подобных обстоятельствах задача психолога заключается в том, чтобы ненасильственно, не применяя нажим или давление, искусно и незаметно для самого клиента "запустить процесс": создать толчок к активизации его отношения к ситуации, к началу его деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни. Один из самых приемлемых способов активизации позиции клиента - укрепление его уверенности в себе, в его "добрых силах", его способности к управлению событиями своей личной жизни и ожиданию желаемого, позитивного результата для себя и своих близких.  
**Какую позицию выбрать на консультации?**  
Выбор позиции в основном зависит от трех факторов: характера клиента и его проблемы, а также личностных и профессиональных возможностей психолога.  
Если к психологу пришел умный, интеллигентный и сильный человек, серьезно озадаченный возникшими у него проблемами и готовый приложить собственные усилия к их разрешению, психолог может выбрать позицию либо нейтрального советчика, либо программиста.  
К психологу обратилась эмоциональная женщина, мать одного из учащихся, остро переживающая свою проблему, искренне желающая "все изменить к лучшему" - реализуются позиции "зеркала" и программиста.  
У психолога на консультации родительница, которая многие годы терпит унижения и агрессию со стороны мужа, понимает свое отчаянное положение, но подавлена и пассивна ("Надо все изменить,  но я ничего не могу сделать").   В этой ситуации психолог может занять позицию "катализатора". Как  начать   консультацию?   Рассмотрим   процесс   проведения консультации в общих чертах, а затем проанализируем конкретные случаи.  
**Организация пространства общения**  
В психологическом кабинете должно быть выделено место ДЛЯ клиента и поставлен стул или кресло. Необходимо позаботиться о том, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно: свет должен быть ровным, неярким, одинаковым образом освещать как лицо клиента, так и лицо консультанта. Кресло желательно поставить не в углу, чтобы у человека не создавалось впечатления, что он, приходя на консультацию, находится "в тупике" не только психологически, но и реально, по своему месту в консультационной комнате. В некоторых случаях психолог может спросить клиента, где бы он сам хотел сесть, чтобы ему было удобно.  
**Приглашение к беседе**  
Несмотря на то что чаще всего клиент сам обращается за консультацией, в первые минуты разговора он довольно часто ждет инициативы от психолога. Человек (учитель, родитель или учащийся) садится на предложенное ему место, вздыхает, смотрит на психолога и... молчит.  
Это происходит потому, что:  
-    ваш клиент не знает, с чего начать;  
-    переживает свою проблему и не может вот так, с ходу, говорить о своем сокровенном;  
-    боится  рисковать быть откровенным  и ждет открытости психолога ("Посмотрю сначала,  что за человек, а потом подумаю, буду рассказывать или нет");  
-    вообще не знает, как надо говорить с психологом.  
И действительно, люди привыкли посещать врачей, учителей, юристов и других специалистов, но не психологов. Они знают, как следует разговаривать с врачом (описывать, что и где болит), с учителем (выслушивать замечания учителя, касающиеся поведения и успеваемости своего ребенка), юристом (советоваться, как лучше юридически поступить). И как говорить с ПСИХОЛОГОМ?", "Что говорить?", "А если психолог не поймет?", "А если ему моя проблема покажется смешной?", "А что, если я просто поспешила: надо было самой разобраться и не идти к чужому незнакомому человеку?", 'А если он скажет, что я сама виновата?" - часто такие сомнения возникают у клиентов в начале беседы.  
Как начать откровенный, содержательный разговор? Как действовать психологу в первые минуты консультации?  
**Упражнение "Опыт + интуиция"**  
Для активизации начала разговора у психолога могут быть свои "отработанные приемы", которые он приобрел по мере накопления профессионального опыта консультирования. Но, кроме опыта, психолог должен быть находчив и готов к экспромту на консультации, интуитивно находить такие фразы и формы начальной стадии беседы, которые помогут его клиенту почувствовать раскованность и доверие.  
Опыт. Например, опытный психолог может начать беседу с родительницей так: "Я понимаю вас, говорить сейчас трудно, да и не знаешь, с чего следует начать свой рассказ. Давайте на минуту забудем, что мы с вами находимся в психологическом кабинете. Вы часто бываете, например, у врача? Обычно вы рассказываете ему, что вас беспокоит, что у вас болит. Расскажите мне, пожалуйста, что вас беспокоит? Что вызывает вашу тревогу? О чем вы переживаете? Старайтесь говорить именно то, что чувствуете. Я слушаю вас ..."(Начало разговора с ориентацией на привычную для клиента форму общения с врачом.)  
**Опыт.**Опытный психолог говорит с учителем: "У нас с вами -профессиональная беседа. Я специалист в области психологии, вы - педагог-профессионал. Мы разберемся с вами в вашей проблеме, я постараюсь помочь вам, применяя свои профессиональные знания и опыт. Разумеется, все, что будет сказано в этом кабинете, останется между нами. Как профессионал, я соблюдаю принцип конфиденциальности". (Установка на проведение профессионального    и    конфиденциального    обсуждения    проблемы.)  
**Опыт**. Психолог консультирует подростка: "Конечно, я понимаю, как трудно вообще-то говорить о себе. Давай не будем говорить именно о твоих делах. Вот смотри, я нарисовал на листке человека. Этот парень - твой ровесник. Давай поговорим о нем. Что бы ты мог о нем рассказать? Какие у него проблемы? Что у него получается и что не получается? Есть у него друзья? Что ему нравится в его жизни и что не нравится? И вообще чего он хочет?" (Методический   "прием   человечка".)\*  
**Опыт**. На приеме у психолога грустная старшеклассница. Психолог начинает беседу: "Я чувствую, что ты сегодня расстроена. Опиши мне, пожалуйста, свои переживания последних дней. Что тебя так огорчило? Я буду внимательно слушать и обязательно постараюсь тебя понять". (Установка на доверительное общение и    взаимопонимание.)  
**Интуиция.** На приеме у психолога девушка-подросток, которую привела мама. Девушка напряженно молчит, скованна, со страхом смотрит на психолога. Последний начинает консультацию с того, что свободно садится в кресло, закидывает ногу на ногу, расправляет плечи и всем своим видом демонстрирует раскованность. Обращается к девушке: "А ты можешь так же сесть? Свободно, раскованно. Я не буду ни о чем неприятном тебя спрашивать, мы просто поговорим по душам..."  
**Интуиция**. На приеме у школьного психолога родительница. Пришла с проблемой семейных отношений, недовольна мужем, говорит о возможном разводе. Однако интуитивно психолог чувствует, что истинного желания расстаться со мужем у женщины нет. Она расстроена, обижена, растеряна и нуждается в психологической поддержке. Психолог начинает беседу: "Я вас понимаю и сочувствую вам. Но давайте попробуем вспомнить историю ваших отношений с мужем. Когда вы в первый раз с ним встретились? Где? Опишите ситуацию. Что вам в нем понравилось? Что привлекло ваше внимание? В какой ситуации он сделал вам предложение? Почему вы согласились? Опишите мне вашего мужа, каким он был в  первые месяцы вашей семейной жизни?"  
Женщина начинает вспоминать счастливые дни, проведенные с мужем. Лицо ее успокаивается,   глаза начинают светиться тепло и ровно. Внутреннее состояние ее меняется: она освобождается от мрачных мыслей. После завершения психологической беседы она уходит уже другой: спокойной, открытой, с теплым чувством к мужу и обретая веру в то, что их взаимоотношения наладятся.  
**Интуиция.** Психолог начинает разговор со старшеклассником, который обратился к нему за советом: "Как успешно сдать выпускные экзамены и не волноваться?". Психолог говорит: "Я сейчас чувствую, что ты напряжен и волнуешься. Сможешь ли ты сам успокоиться и начать разговор? Я, например, спокоен и готов тебя выслушать".  
Вспомните, как вы начинаете консультацию? Что вам больше помогает: опыт или интуиция?  
В каких ситуациях вы начинали разговор "не по правилам", а руководствуясь только своей интуицией?  
**Советы и рекомендации школьного психолога-консультанта**  
В последние годы психологи спорят между собой: имеет ЛИ право психолог-консультант давать своему клиенту советы и рекомендации?  
Те, кто считает, что психолог не должен что-либо советовать своему клиенту, приводят следующие аргументы:  
-    формулирование конкретного совета может затормозить личностную активность клиента и сформировать его пассивную жизненную установку;  
-    конкретный совет, выданный психологом, может приостановить личностный рост клиента; принимать жизненно важные решения он должен самостоятельно;  
-    психолог стремится активизировать, стимулировать клиента к тому, чтобы он захотел сам строить свою жизнь и искать пути разрешения собственных проблемных ситуаций; готовый совет может способствовать тому, что клиент снимет с себя ответственность за построение своей жизни и переложит ее на психолога (или на другого человека);  
-    предложенный совет может привести к тому, что клиент не проживет свою кризисную ситуацию полноценно и в полной мере, что нарушит процесс естественного накопления его внутреннего   
опыта проживания и разрешения своих кризисных ситуаций, т.е. сделает его менее жизнестойким;  
-    готовые советы формируют у клиента инфантильную напра  
вленность и приостанавливают процесс достижения им личност  
ной зрелости.  
Другие психологи, считающие, что советы и рекомендации все же необходимо давать клиенту, придерживаются следующих точек зрения:  
-    психолог обладает профессиональными знаниями и средствами объективного видения сущности и причин проблемной ситуации клиента и в силу своего профессионального долга обязан предоставить ему "зеркало", т.е. объективированно обрисовать ситуацию, в которой находится клиент, и предложить ему определенные пути ее разрешения; другими словами, оказать своему клиенту действенную психологическую ПОМОЩЬ;  
-    клиент приходит к психологу чаще всего за советом, и такими ожиданиями клиента не следует пренебрегать; психолог обязан сформулировать совет или рекомендацию по улучшению ситуации клиента;  
-    психолог-консультант может предложить своему клиенту несколько вариантов советов и рекомендаций; активность клиента заключается в том, чтобы выбрать из них наиболее приемлемые для себя, а также решить, следовать советам психолога или нет;  
-    существует ряд сложных и даже опасных ситуаций, находясь в которых, клиент испытывает острые переживания растерянности, упадка духа, глубокой депрессии и в данный момент психологически не способен принимать эффективные решения; если проблемная ситуация развивается стремительно, в условиях дефицита времени и информации, а клиент не способен своевременно принять решение, последствия могут быть разрушительными; в таких условиях психолог может взять на себя ответственность сформулировать совет или рекомендацию, а также принять решение за своего клиента.  
Итак, проблема совета или рекомендации в психологической консультации не так проста и однозначна, как это может показаться на первый взгляд. На принятие психологом решения о том, формулировать совет или нет, влияют три основных фактора: психологическая готовность клиента к принятию совета, наличие высокой компетентности психолога-консультанта и реализация психологом определенной формы консультирования.  
В тех случаях, когда клиент приходит на консультацию "просто выговориться", "поплакаться в жилетку", вызвать к себе жалость другого человека, совет или рекомендации будут неуместны. Психолог должен либо выступить тонким, понимающим собеседником, либо успокоить своего клиента.  
Возникают также ситуации, в которых клиент ждет от психолога конкретного совета, но в ходе консультации демонстрирует сопротивление, психологическую защиту и не способен рефлексивно анализировать свое собственное поведение. Советовать в таких случаях не имеет смысла, так как клиент либо неправильно поймет совет психолога и вместо пользы получится вред, либо просто "закроется" от необходимости его "переварить", продумать. Может быть и так! Закончится консультация, клиент уйдет и забудет рекомендации психолога.  
Клиент может быть психологически не готов принять советы психолога, если он хочет использовать консультанта в борьбе с каким-либо значимым для себя человеком. Например, обратившаяся к психологу родительница, имеющая проблемы с мужем, чуть ли не на первой минуте беседы говорит: "Яхочу,чтобь вы сказали моему мужу,   что в нашем споре права я,   а не он".  
Так или иначе, решая, давать совет клиенту или нет, консультант обязан оценить его психологическую готовность к адекватному принятию этого совета. Если в ситуации налицо отсутствие готовности клиента к правильному "усвоению" и "присвоению" психологических рекомендаций, последние должны быть исключены из процесса консультирования.