

Московский государственный университет
им. М. В. Ломоносова

ФАКУЛЬТЕТ ПСИХОЛОГИИ

МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ

Учебное пособие для студентов факультетов психологии высших учебных заведений по специальностям 52100 и 020400 — «Психология»

Редактор-составитель
А. М. Айламазьян

Москва
«Смысл»
1999

УДК 159.9:371.71

ББК 88.8

Мет 54

Рекомендовано кафедрой общей психологии факультета психологии Московского государственного университета имени М.В. Ломоносова

Рецензенты:

Б.С. Братусь, доктор психологических наук,
С.Н. Ениколопов, кандидат психологических наук

Мет 54 Метод беседы в психологии: Учебное пособие для студентов факультетов психологии высших учебных заведений по специальностям 52100 и 020400 — «Психология» / Редактор-составитель А. М. Айламазьян. — М.: Смысл, 1999. — 222 с.

В учебном пособии рассматриваются методологические и теоретические проблемы метода беседы в психологии, приводятся варианты конкретных заданий для практического курса. Реализуется подход к психологической беседе как совместной деятельности, благодаря которой происходят прогрессивные трансформации личности. Психологическая беседа рассматривается как метод исследования, метод диагностики и психологической помощи.

Учебное пособие предназначено для студентов психологических факультетов и отделений высших учебных заведений и преподавателей.

ISBN-5-89357-046-4

ББК 88.8

© Издательство «Смысл», оформление, 1999

© Факультет психологии МГУ им. М. В. Ломоносова, 1999

ВВЕДЕНИЕ

Около десяти лет назад на факультете психологии Московского государственного университета имени М. В. Ломоносова был задуман курс под названием «Метод наблюдения и беседы в психологии». Идея его состояла в том, что наряду с точными процедурами эксперимента и измерения важную роль в психологическом исследовании играют непосредственное наблюдение, подсознательная интерпретация поведения, установление эмоциональных связей, общение — словом, все то, что определяет и характеризует взаимоотношения двух субъектов сознания, двух личностей.

По мере обдумывания этой темы создавался практикум, рождались приемы проведения занятий, возникало понимание (часто ощущение) реальности, с которой нам хотелось иметь дело. Речь идет не о наблюдении и беседе в узком смысле слова как операционализированных методах психологии, а о нашей способности видеть и понимать. Эта способность относится к целостным свойствам сознания человека, связана с его личностью, а не является частным периферийным навыком. Исходя из этого, мы обратились к проблеме личности психолога, к проблеме психологического профессионального сознания и необходимых изменений в нем. По существу мы сталкиваемся на практике с проблемой сознания — ведь в момент видения, контакта, помощи человек и демонстрирует акт сознания, акт прояснения, просветления, духовной ясности и трезвости. В противном случае происходит явле-

ние иного порядка — замутнения, связанности, зависимости, подчинения, несвободы, замкнутости, вмененности и т. п.

Помочь ощутить эту реальность, по крайней мере, сделать так, чтобы студенты задумались над этой проблемой — такую задачу мы поставили перед создаваемым курсом.

Надо признать, что к сознанию как живому феномену психология часто не обращена. А изучаемые и выделяемые ею психические деятельности человека, например, такие, как рефлексия, могут формироваться изолированно, не преобразуя человеческую сущность, не касаясь его личности. С практической точки зрения это означает, что, занимаясь психологическим образованием, в основном смещают внимание человека с объекта (что является нормальным состоянием сознания) на субъект, на процесс, который субъект осуществляет. При этом изменяется психическое состояние человека, изменяется его деятельность.

Если цели остаются нечеткими, то вместо углубленного видения себя, вместо хода к внутреннему созерцанию получается, казалось бы, парадоксальная утрата Я, расщепленность сознания. Остается и такой серьезный вопрос: какой опыт должны получать студенты в их возрасте и как с этим связано наше психологическое обучение? Неготовность студентов к пониманию ряда психологических вопросов носит естественный характер.

Принципы и приемы проведения занятий

Как же проводить занятия, имея в виду поставленные задачи?

Один из важных принципов действующей программы состоит в том, что, удерживая постоянной цель, мы все время меняем конкретные приемы и материал, на котором работаем. В качестве материала используются видеофильмы и аудиозаписи консультационной и групповой психологической работы самых разных направлений: это могут быть телевизионные интервью и встречи, фильмы о помощи людям, документальный материал — хроника событий, художественные фильмы.

Рассмотрим некоторые принципы проведения занятий с *просмотром художественного фильма*. Просмотр кинофильма дает богатый материал для наблюдения, при этом на занятиях анализируется и организуется сам процесс восприятия фильма. Следующий принцип — использовать кинофильм по его прямому назначению (художественное воздействие на зрителя), а не для узких «целей» психологического практикума; иначе говоря, дать фильму целостно воздействовать на человека. Не ставится таких задач наблюдения, которые бы «убивали» художественное и эмоциональное воздействие кинофильма. Наоборот, можно организовать процесс наблюдения так, что восприимчивость только усилится, и, не теряя целостности, восприятие делается более осмысленным. Как это сделать? Опишем некоторые из используемых приемов.

Пусть нашу работу организует такой вопрос: как фильм трансформирует сознание, как обучает активному восприятию?

Тогда во время дискуссии предложите, например, вспомнить последовательность кадров в определенном эпизоде, а потом специально просмотрите этот фрагмент фильма. Обнаружатся интересные «ошибки»: тут и перестановки местами последовательности, и пропуски, и абсолютно «личные» воспоминания, и фрагменты из другого куска картины. В такой ситуации можно показать, что это не ошибки в буквальном смысле слова: так фильм подключает наше сознание к его восприятию. Далее можно продемонстрировать, что некоторые эпизоды практически невозможно отследить, мы стабильно отвлекаемся — это специально затрудненные эпизоды, активизирующие наше восприятие. В кинофильме могут использоваться такие приемы, как временные затяжки, монотонность изображения, нарушение физических законов пространства и времени, большое количество деталей и фигур в кадре, нечеткость изображений, привлечение внимания музыкой, другими фигурами, изменением ракурса, укрупнением плана (часть фигуры становится фигурой) и другие.

Важный канал воздействия на восприятие — это движения, которые совершает наше сознание. Например, попробуйте осознать, как вы «двигались» во время восприятия фильма?

Камера дает общий план, начиная с крупного — вы двигаетесь назад, или укрупнение сверху — вы взлетаете и т. д. Эффекты и характер переживаний, вызванных фильмом, в значительной степени оказываются результатом именно этой, часто подсознательно действующей, информации и восприятий. Еще раз отметим, что в ходе такого обсуждения осознаются реальные слагаемые восприятия фильма, а не проводится описание поведения героев в психологических терминах. Настройка на такое более обостренное восприятие открывает в человеке «врата» в глубины его сознания, его личности.

Другое задание практикума основано на включении в ситуацию психологического консультирования. Наблюдая видеозапись психологической консультации, студентам предлагается высказать свои версии понимания проблем клиента, дать его психологический портрет.

Версии получаются разные, иногда диаметрально противоположные. В них отчетливо просматриваются личная «предубежденность», ожидания и наложение собственного опыта. С другой стороны, изложение проблемы часто замещается оценением ситуации, припечатыванием ярлыков — «плохая мать», «хорошая мать», «садист», «нервный ребенок» и т. д. Такие ярлыки не дают видеть ситуацию и сидящего перед вами человека, они не дают воспринимать и ваши собственные чувства в ситуации. Каждый раз хочется крикнуть: «Да перед вами живой человек, не осуждайте, а поверьте ему и протяните руку помощи!». Но человека в клиенте надо разглядеть. Опишем один из возможных ходов для решения этой задачи — приблизить восприятие к реальному человеку. Студентов, к примеру, можно спросить: «Вы говорите, что перед вами плохая мать, которая не любит своих детей и думает о том, чтобы где-нибудь повеселиться в компании. На каких фактах основано ваше утверждение?». — Ответ: «Но это понятно». — Вопрос: «Откуда это понятно?» — Ответ: «Она сама об этом говорила». — Вопрос: «Что конкретно она говорила?». Тут начинаются воспоминания. Наконец, удастся вспомнить, что она сказала такую фразу: «... материнские чувства во мне проснулись не сразу...», по-

том «... хотелось пойти в кино, пообщаться с друзьями, я привыкла бывать в компании с друзьями...». — Вопрос: «Так значит факт, *реальный факт* состоит в том, что это она сама говорила. Мы ведь не знаем, как дело было на самом деле. Мы знаем только одно. К нам приходит человек и говорит нам об этом. А теперь посмотрим, *как* она говорит об этом». И дальше такой вопрос: «А что она хочет нам сказать этой фразой? Давайте наблюдать теперь за *реальным поведением* клиента и психотерапевта, и это будут наши факты». Дальше оказывается, что реальных фактов было множество, по мере тренировки появляются все более интересные наблюдения, теперь можно заниматься сравнением и сопоставлением фактов. Только из такой работы и начинает рождаться целостное *видение* ситуации, основанное на реальности. Можно повторно медленно просматривать видеозапись консультации, останавливаясь в нужных местах и обсуждая, что же мы смогли увидеть. Хочется специально отметить: вопреки традиционным опасениям, что разбором и анализом процесса восприятия препарируется ситуация и человек, наш опыт, наоборот, показывает, что такое усиленное восприятие приближает к реальному целостному человеку и его реальным проблемам.

Проделанная работа и полученный опыт позволяют перейти к рассмотрению центрального явления в процессе общения — установлению контакта между участниками.

Сначала на материале видеозаписи проводится наблюдение за взаимодействием участников консультативной беседы: так, в какой-то момент изменяется голос, оживают интонации, изменяется поза, участники беседы оказываются повернутыми друг к другу, они вовлечены в общий процесс и составляют единое целое.

Далее студентам предлагается «пережить» собственный опыт проведения беседы. Беседы проводятся в аудитории с последующим обсуждением и вне аудитории как домашнее задание (с записью на магнитофон).

Опыт беседы, как правило, является проблемным: участники, сталкиваясь с реальной ситуацией и пробуя в ней дей-

ствовать, убеждаются, что обычные тактики поведения оказываются неэффективными, не помогающими установить контакт.

Приведем примеры. Возможны лобовые тактики действия: «Ты что, ничего не понимаешь?»; «Ты что, не хочешь?», «Ты что не делаешь?»; «Давай, делай так и все будет нормально»; «Перестань психовать по пустому поводу и все будет хорошо»; «Возьми и исправь» и т. п.

Другое типичное заблуждение — уговаривание: «Ну почему ты не хочешь так поступить»; «Ну надо постараться и все получится». Или несколько отстраненно рассказывается о том, в чем состоит действительная проблема «клиента», какой у него комплекс и т. п.

При обсуждении можно попросить обратить внимание на то, например, кто больше говорит: «клиент» или «психолог». Часто оказывается, что «психолог» говорит больше «клиента». Это поражает «психолога» — ведь, по его словам, он так не уверен в себе, не знает, что делать, волнуется, а, оказывается, слова не давал сказать другому. Самое время выяснить: почему он так волнуется, что действительно беспокоит его? Нетрудно показать, что его поведение вызвано желанием получить результат, а это значит, что сознание занято мыслями о том, получится или не получится, сумею я или не сумею, и страхом не суметь, и т. п. В такой ситуации другому просто нет места, его не разглядеть и не расслышать.

Так фундаментальная философская проблема взаимоотношений Я — Другой становится реалией собственного сознания: увидеть себя со стороны, понять, что Я — это не то, что я о себе думаю, а нечто другое, Другой, принять это другое, Другого.

Наша работа над созданием курса сопровождалась обсуждениями, обменом опытом, обучением преподавателей практикума, написанием текстов. Некоторые из них мы включили в данное учебное пособие практически в неизменном виде (что отражает и время, в которое они писались, и задачи осмысления проблемы метода беседы в психологии, которые перед нами вставали). В них не дается алгоритма действий

по организации практикума, но содержится подход, отношение к проблеме. Разные ракурсы рассмотрения пересекающихся тем и вопросов, связанных то с исследованием самого метода беседы в психологии, то с задачей его использования в психологической диагностике и практике, создают необходимый контекст восприятия метода.

Ведущей идеей пособия является представление о связи личности психолога и его профессиональной деятельности, необходимости самопознания в его профессиональном становлении.

Первая глава (автор — А.М.Айламазьян) учебного пособия посвящена методологическим вопросам метода беседы, проблеме психологического общения. В ней дается анализ сознания человека в ситуации психологического общения, центральное место отводится процессу установления контакта в ходе беседы.

Во второй главе (автор — Н.И.Евсикова) обсуждаются более специальные вопросы техники проведения беседы в исследовании личности: как строится исследовательская психологическая беседа, как ее структура зависит от целей исследования, какие используются вопросы в зависимости от задач исследования, как интерпретируются ответы испытуемых. Об исследовании можно говорить тогда, когда выделяются вопросы для исследования — собственно проблема или предмет исследования, составляется программа беседы и формулируются конкретные вопросы для испытуемого, далее предполагаются специальные процедуры интерпретации ответов.

Третья глава (автор — Н.И.Евсикова) представляет собой описание практического задания, которое можно провести со студентами в практикуме, дав им опыт самостоятельного проведения беседы. Студенты овладевают беседой, которая строится «вокруг» использования конкретной методики при исследовании личности испытуемого. Это достаточно доступная форма беседы для начинающих, в которой студенты учатся формулировать вопросы и устанавливать контакт с испытуемым. Одновременно проведенные студентами беседы, записанные на магнитофон, могут служить материалом для обсуждения, выявления ошибок, для изу-

чения влияния вопросов и поведения экспериментатора на его взаимодействие с испытуемым, на состояние испытуемого.

Четвертая глава пособия представляет собой уникальный материал для преподавателей и студентов-психологов — выступление Б. В. Зейгарник на факультете психологии по просьбе Б. С. Братуся и сотрудников практикума. Когда возникла идея обучать студентов ведению беседы и наблюдению, мы попросили Блюму Вульфовну поделиться своими мыслями о том, какова роль беседы в патопсихологическом исследовании и как овладеть ее техникой. Текст выступления приведен с незначительными сокращениями.

Следующие главы учебного пособия знакомят с психологической беседой в практике консультирования и психотерапии. Так, в *пятой главе* (автор — А.В.Корнеев) описано задание, в котором студенты «подключаются» к беседе, проводимой в традиции индирективной личностно-центрированной психотерапии. Активное наблюдение за процессом беседы и состоянием клиента создает условия для получения студентами нового опыта и развития у них установки на понимание. Необходимый для выполнения данного практического задания теоретический материал — главы из книги К. Р. Роджерса — содержится в Приложении 1 и Приложении 2.

Последняя, *шестая, глава* (автор — А.В.Скворцов) посвящена беседе в практике краткосрочной психологической помощи (на «Телефоне Доверия»). Данный материал вводит студентов в «кухню» психолога-консультанта, помогает увидеть его работу и проблемы «изнутри». В главе рассматривается вопрос о тех знаниях-орудиях, которыми пользуется консультант в своей практике, с помощью которых он организует ситуацию взаимодействия с клиентом и настраивает себя на профессиональную деятельность. Приводятся протоколы бесед и их обсуждений, что может служить богатым материалом для проведения занятий и дискуссий, а также предлагается оригинальная методика поэтапного анализа записи беседы, которая позволяет подвести студентов к самостоятельному проведению психологической беседы.

В конце учебного пособия приводится список рекомендуемой литературы.

Мы благодарим преподавателей кафедры общей психологии, внесших вклад в разработку практикума «Метод наблюдения и беседы в психологии» на разных его этапах, а также сотрудников Общего практикума, принимавших участие в выпуске данного учебного пособия.

Особую благодарность выражаем О. Ф. Король за помощь в подготовке рукописи пособия к печати.

А. М. Айламазьян, кандидат психологических **наук**

I. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ: ВОПРОСЫ ТЕОРИИ И МЕТОДОЛОГИИ

Значение метода беседы

Очень часто, когда в профессиональном кругу психологов заговаривают о методе беседы, приходится встречаться с недоумением или снисходительными взглядами, иронией или полным безразличием к теме: беседа — это что-то старое, ненаучное, это заря психологии, психотерапия; какое вообще отношение это имеет к современной науке с ее идеалами точности и объективности? И действительно, на первый взгляд кажется, что метод беседы (такой расплывчатый, такой неформализованный, такой субъективный) не выдерживает сравнения с точными экспериментальными процедурами, с жестко контролируруемыми условиями эксперимента и «объективными» способами оценки данных. И так, с одной стороны — компьютеры, математическая обработка результатов, специальная аппаратура и оборудование, а с другой... — беседа, просто беседа, с полным отсутствием зримого, вещественного «вооружения» исследователя. Как же исследовать, если нельзя нажать магическую кнопку, если нет спасительной методики, если ничего не предъясвляется на экране? Вместо этого — лицом к лицу с Ним, с тем другим, но таким же, как я, человеком — шаг в неизвестность, полный риска, опасности и заманчивости. И так, беседа — это встреча двух людей, но ведь эксперимент — тоже диалог двух сознаний, двух личностей, такая же встреча, часто не прямая, опосредованная самыми разнообразными «орудиями» и «предметами» (аппаратурой,

методикой, табличкой на двери, белым халатом, инструкцией, молчанием...). Ведь сама ситуация эксперимента и все, что ее составляет — от экспериментального задания до внешнего вида комнаты, от престижа учреждения до поведения дежурного на вахте — полны смысла и значения, «говорят» и посылают сообщения о том, кто стоит за экспериментом, о его создателе и организаторе. Какова же позиция так называемого испытуемого? Он «читает» или, иначе, «распредмечивает» эти сообщения и, если они находят отклик в его личности, если они его заинтересовывают, пытается ответить, вступая в диалог, может быть, в спор, может быть, в борьбу, может быть, отправляясь в увлекательное странствие в предлагаемый ему мир — мир другого человека, приобщаясь к этому миру и жизни. Таким образом, и за экспериментом мы видим взаимоотношения двух людей, диалог двух сознаний, двух позиций, двух миров, а может быть, и не двух. Если продолжить экскурс в методы эмпирического психологического исследования, то окажется, что ни один из них не существует без этого диалога, без заинтересованной встречи двух людей, которая является их непременным условием. В противном случае испытуемые бы отказывались преодолевать малейшие затруднения и попросту не «работали» бы над заданиями, требующими от человека подчас большого напряжения и самоотдачи. Таким образом, традиционно противопоставляемые методы — эксперимент и беседа — совпадают в наиболее существенных своих условиях (установление взаимоотношений и общение между двумя людьми), отражающих специфику психологического исследования (впрочем, не только психологического, но и любого гуманитарного, непосредственно занимающегося изучением человеческого поведения и сознания).

Вопрос о специфике гуманитарного познания ставился в ряде философских направлений: философии жизни, экзистенциализме, философской антропологии и т. п. М. М. Бахтин так сформулировал основные различия в методе естественных и гуманитарных наук: «Точные науки — это монологическая форма знания: интеллект созерцает *вещь* и высказывается о ней. Здесь только один субъект — познающий (созерцающий) и говоря-

щий (высказывающийся). Ему противостоит только безгласная вещь. Любой объект знания (в том числе человек) может быть воспринят и познан как вещь. Но субъект как таковой не может восприниматься и изучаться как вещь, ибо как субъект он не может, оставаясь субъектом, стать безгласным, следовательно познание его может быть только *диалогическим*¹. Итак, изучать человека как субъекта, как личность можно только вступив с ним в диалог, в беседу равных, в беседу двух личностей.

Многие составляющие психологического исследования, ставшие традиционными и само собой разумеющимися сегодня, такие как, например, ярлык «испытуемого», неписанные правила и этикет поведения в лаборатории, отношения экспериментатора и испытуемого, действие по инструкции, однозначно заданные ответы типа «да», «нет» и т. п., которые должен давать испытуемый, по существу служат задаче обезличивания ситуации исследования, отказа от диалога, общения.

Возможен ли иной подход к эмпирическому исследованию? Рассмотрим это на примере метода беседы.

Беседа без беседы, или метод интервьюирования: методологические вопросы

Создание научной психологии в середине прошлого века началось с разработки методов исследования, позволяющих добывать объективные факты, на основе которых может строиться научная теория. В первую очередь это эксперимент, сравнительный метод, а также методы опроса, к числу которых относится анкета и интервьюирование. Источником этих методов была параллельно развивающаяся социология и практика массовых опросов населения для сбора статистических данных. Одним из первых в психологическом исследовании анкету применил Ф. Гальтон для изучения генеза умственных способностей и условий развития ученых, несколько позже А. Бине была разработана анкета для исследования интеллекта детей.

¹ Бахтин М. М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979. С.363.

С. Холл активно пользовался анкетным методом в рамках генетической психологии (для изучения юношеского возраста).

Возможности и задачи метода с самого начала осознавались достаточно четко. Методы опроса, в отличие от применяемых в то время экспериментальных процедур, направленных на изучение элементарных психических процессов, позволяли исследовать достаточно сложные психические явления, такие как личность человека, его идеалы, представления о ценностях, установки, творческое воображение и т. п. Эти методы могли выполнять разведывательную работу на начальных этапах исследования. С самого начала предполагалось использовать интервьюирование и особенно анкетирование для изучения проблем, требующих сравнения данных, касающихся многих индивидов, например, в области дифференциальной психологии, различий между полами, нациями, классами и т. п. Основной областью применения методов опроса в дальнейшем (в особенности для решения исследовательских задач) стала социальная психология, наиболее близко связанная с социологией, в рамках которой была разработана специальная техника интервьюирования.

Что же такое интервьюирование? Методы опроса, возникшие из таких естественных ситуаций, как разговор, беседа между двумя людьми, тем не менее в корне отличаются от обычного разговора и призваны служить задаче получения объективных научных фактов. Почему обычный разговор не удовлетворяет исследователей и каковы основные составляющие метода интервью? Чтобы понять логику метода, смысл предъявляемых к нему требований и выполняемых процедур, необходимо разобраться в вопросе об идеале научности для его создателей и их представлениях о природе психических, точнее психологических, явлений.

По сути, та же схема $S \rightarrow R$, которая лежала в основе экспериментального метода, и благодаря которой стало возможно введение традиционного эксперимента в психологию, была положена и в основу метода интервьюирования. Она выражает определенное понимание предмета психологического исследования, сущность психологических явлений и причин,

их порождающих: психологические явления суть реакции индивида (R) на стимулы внешней среды (S). Эта схема открыла путь в психологию сложившимся в естествознании способам исследования мышления, так как была стерта грань между объектом естественных наук и объектом изучения в психологии: психологическая действительность была задана в виде естественного процесса. В ситуации интервьюирования в качестве стимула (S) выступает вопрос интервьюера, а в качестве реакции (R) — ответ респондента или интервьюируемого.

Учитывая вышеизложенное, становится понятен и смысл многих требований, предъявляемых к интервью, принципов его организации и способов описания. Прежде всего ясно, почему центральным моментом метода и его основным инструментом выступает вопрос. Изолированные вопросы выступают в роли независимых переменных. Выводы о связи независимой и зависимой переменных можно делать на основании обобщения большого числа количественных исследований; только в этом случае, опираясь на законы статистики, можно говорить о случайном совпадении типа вопроса и типа ответа. Поэтому применяются массовые опросы, а установленные в результате закономерности носят случайный характер. Однако, чтобы можно было обобщать, данные должны быть сравнимы. Сравнимость или сопоставимость данных — одно из основных требований, предъявляемых к методу опроса. Сопоставимости можно добиться полной стандартизацией вопросов, ответов и всей ситуации проведения интервью. Э. Ноэль, автор книги, посвященной методике массовых опросов, и директор Института демоскопии в ФРГ, пишет: «На первом месте ранговой шкалы ценностей, которую всегда следует иметь в виду при планировании исследования, находятся: сопоставимость, единообразие обследования и альтернатив ответов, унифицированное фиксирование реакций и признаков...»¹ и далее: «На первом месте стоит требование "инвари-

¹ Ноэль Э. Массовые опросы: Введение в методику демоскопии. М.: Прогресс, 1978. С. 58.

антности". В ходе обследования ничто не должно меняться; единообразие, сопоставимость процесса сбора данных — это предварительное условие счета...»¹.

Другим условием возможности вывода о наличии однозначной связи между изучаемыми явлениями является отсутствие действия в тот же момент времени еще каких-либо факторов или сил, единственным действующим раздражителем должен выступить вопрос интервьюера. Для выполнения этого условия прибегают к изоляции изучаемых явлений тем или иным образом, а также к максимальному упрощению и стандартизации всех существующих условий. Так, интервью представляет собой не замкнутое целое, а сумму вопросов; близкие по тематике вопросы часто отделяются друг от друга или большим временным интервалом или так называемыми «гасящими», «амортизирующими» вопросами. Это делается для предотвращения влияния только что обсуждавшихся тем на последующие. Например, между двумя сериями вопросов об установке по отношению к программе радиовещания опрашиваемому предъявляют картинку, на которой изображены одноквартирные дома, и просят его сказать, какой из них ему больше всего хотелось бы иметь².

Наибольшие трудности возникают при попытке контролировать сам процесс интервьюирования. Задача состоит в уменьшении субъективности результатов, вводимой субъектами, участниками интервью. В этом и состоит смысл ряда предлагаемых правил и процедур: задаются определенные правила поведения интервьюера, ему вменяется нейтральное поведение, обязательно точное дословное воспроизведение вопросов и их последовательности, отсутствие разъяснений по поводу вопросов, индивидуального подхода и изменений в интервью в целях приспособления к уровню образования, словарному запасу и т. п. опрашиваемого, предлагается даже соблюдать одинаковый временной интервал, в течение которого интервьюируемый обдумывает ответ на вопрос.

¹ Там же. С. 59.

² См. там же.

А как быть с «субъективным фактором» интервьюируемого? Как убрать разночтение вопросов, тот индивидуальный смысл, который может придать им опрашиваемый, и т. п.? Эта проблема имеется в виду, когда выдвигается требование достоверности сообщаемой информации; она решается прежде всего путем отбора опрашиваемых. Такой принцип позволяет исключать из результатов целый ряд данных и фактов (недостоверную информацию). Производится оценка компетенции интервьюируемого, уровня его общей культуры и кругозора. Длительная процедура вопросов анкеты, включая и пробные вопросы, позволяет чисто эмпирически подобрать определенные вопросы и их формулировки, которые одинаково понимаются определенной группой людей. Опрашиваемых просят самим оценить достоверность своих ответов. Так, В. А. Ядов отмечает, что люди с высоким уровнем образования способны оценивать вероятную достоверность своих сведений, тогда как респонденты с низким уровнем образования не могут этого делать¹. Применяют вопросы, которые могут уточнять детали о предмете информации или проверить на добросовестность. Примером служит «шкала лжи» теста Айзенка. Вот эти вопросы: «Полностью ли Вы свободны от всяких предрассудков?»; «Любите ли Вы иной раз прихвастнуть?»; «Всегда ли Вы сразу отвечаете на письма?»; «Приходилось ли Вам иногда говорить неправду?» и т. п.

Еще раз уточним, кто же и что же отсеивается в результате этих и некоторых других процедур? Нередко люди описывают события как очевидцы, не будучи ими; выносят оценки, не зная предмета; высказывают мнение, не заботясь об аргументах. Задача социолога — произвести тщательный отбор информаторов². С юридической точки зрения это может рассматриваться как искажение информации, но с психологической точки зрения — это безусловные факты, факты жизни человека «здесь и теперь» в ситуации интервьюирования.

¹ См. Ядов В. А. Социологическое исследование. Методология. Программа. Методы. М.: Наука, 1972.

² См. там же.

Мы описали вкратце явную логику метода, связанную с традиционной схемой экспериментального исследования, но есть и неявная его логика: это приемы установления контакта с интервьюируемым, обеспечение приемлемого мотива участия в интервью, правила последовательности вопросов и их формулировки.

Были получены и объективные факты, выявляющие активность испытуемого и экспериментатора в ходе их взаимодействия. Так, Р. Розенталь установил, что даже в тщательно контролируемых экспериментальных исследованиях экспериментатор неосознанно различными путями старается повлиять на поведение своих испытуемых в направлении подтверждения своих гипотез. С другой стороны, было доказано, что испытуемый дает ответы в зависимости от своего восприятия интервьюера или экспериментатора. Дж. Матараззо и А. Вайнс показали, что уже небольшие изменения {несодержательного характера} в вербальном поведении интервьюера модифицируют и речь интервьюируемых. Следовательно, на поведение респондентов влияет не только содержание речи интервьюера, но и ее формальные характеристики. Эти и ряд других исследований по существу фиксировали факты общения, активного субъективного отношения участников интервью друг к другу.

Какова же была реакция исследователей на эти факты? Можно наблюдать две диаметрально противоположные реакции. Первая позиция суть последовательное проведение традиционной и описанной выше точки зрения: эта позиция борьбы с общением и диалогом в ситуации исследования с целью тем или иным способом исключить или, по крайней мере, уменьшить действие указанных «факторов»-помех. При этом реальность общения двух людей и существования субъекта рассматривается лишь как очередной побочный фактор, наряду с другими факторами, и не замечается принципиально иной, содержательной связи между ними, состоящей в том, что ответ интервьюируемого возникает не как непосредственная реакция на вопрос интервьюера, а порождается им как субъектом деятельности и общения. Можно, конечно, свести проце-

дуры порождения ответа и осмысления вопроса в ситуации к действию «факторов», но как избавиться от таких «факторов»? Столь же наивными средствами ведется борьба с общением: раз интервьюер оказывает влияние на интервьюируемого, то следует убрать интервьюера и проводить опрос с помощью ЭВМ, тем самым обеспечив предельную стандартизацию и контролируемость ситуации проведения интервью.

Другая точка зрения или позиция выражается в попытках рассмотреть интервью в новых теоретических аспектах — как социально-психологический феномен. Этот новый подход оказался продуктивным и позволил не только по-новому осмыслить метод интервьюирования, но и по-новому его организовать. То, что выступало прежде деформирующими или внешними моментами (процесс установления контакта и определенных взаимоотношений между респондентом и интервьюером, взаимопонимание, способы и средства общения, роли и тактики интервью и т. п.), стало центральным моментом метода. Таким образом, общение из побочного артефакта ситуации интервьюирования превратилось в средство получения данных в ходе интервью, а сознательная его организация выступила как специальная задача интервьюера.

Процесс интервьюирования в соответствии с популярными психологическими концепциями рассматривается как процесс интеракции, или взаимодействия, как процесс коммуникации и социальной перцепции, или социального восприятия. Данный подход стимулировал большое количество конкретных исследований, посвященных изучению процесса интервьюирования.

Социально-психологический аспект изучения интервью

Одним из важнейших теоретических положений, лежащих в основе подобных исследований, является представление об интервью как о процессе интеракции между интервьюером и интервьюируемым, психологом и испытуемым. Таким образом, оба участника активны и влияют друг на друга в процессе интервьюирования. Конечный продукт интервью является

результатом их интеракции. Один из участников интервью направляет взаимодействие (задает вопросы), а другой участник должен облегчать достижение цели, следуя за направлением интеракции (отвечая на вопросы). Сам процесс интервьюирования рассматривается как обмен — непосредственный речевой обмен информацией, идеями, установками и чувствами и содержит сообщения, выражаемые как вербально, так и невербально.

Как же происходит обмен информацией в процессе интервью? В ходе многочисленных исследований выяснялось, с помощью каких знаков и средств передается информация. Так, большое внимание уделялось временным характеристикам речи как фактору экспрессии. В исследованиях Дж. Матараззо и А. Вайнса изучалась длительность отдельных речевых единиц и молчания. Было показано, что продолжительность отдельного высказывания — достаточно стабильная характеристика у каждого человека, однако ее можно и изменять, варьируя временные параметры речи интервьюера. Длительность высказывания интервьюируемого находится в прямой зависимости от длительности высказывания интервьюера (этот эффект предлагается использовать для управления речью испытуемых, например, в целях ее фиксации).

Сходная зависимость обнаружена и в отношении времени перед ответом, а также количества прерываний в речи партнера. Такие приемы как кивание головой и произнесение звуков типа «м-м-м...» позволяют увеличивать длительность высказываний интервьюируемого.

На временные характеристики речи влияет и значимость темы. Эмоционально значимая тема вызывает относительное увеличение длительности высказывания и уменьшение времени перед ответом. Наоборот, при росте так называемой когнитивной сложности речи увеличивается пауза перед ответом.

Изучались также характерологические особенности речи, отражение в речи различных состояний. Было показано, что интроверты дольше думают перед тем, как что-либо сказать, взвешивают слова более тщательно. В ходе изучения влияния тревожности на речь выяснилось, что тревожность

увеличивает продуктивность речи, повышает ее темп, однако вызывает различные речевые изменения (ошибки, повторы, поправки и т. п.).

Специально изучались паралингвистические и невербальные средства коммуникации между интервьюером и интервьюируемым. Так, характерные изменения нелексических компонентов речи возникают в состоянии тревожности. Увеличивается частота употребления таких звуков, как «а», «ах», «э», «хм» и т. п., а также число повторений, заиканий, пропусков слов, неоконченных предложений, оговорок и т. п. На каждые 16 слов приходится приблизительно 1 нарушение.

Информативное значение имеют также и характеристики голоса: его тембр, высота и тип. Было экспериментально показано, что к человеку с хриплым голосом непроизвольно возникает негативное отношение. Психотерапевты, голоса которых оценивались как менее «злые» и более тревожные, лучше справлялись со своей психотерапевтической задачей (например, склонить алкоголика к продолжению лечения), чем это удавалось психотерапевтам с более «злыми», спокойными голосами.

В целом большинство авторов признает, что именно несодержательные компоненты речи часто указывают на эмоциональное значение высказывания и паралингвистический канал является более информативным, чем лучше контролируемый вербальный канал. В частности, интонация голоса достаточно точно указывает на отношение интервьюера к интервьюируемому — враждебное, снисходительное или дружелюбное. Специальное значение интонации в речи изучалось в исследовании А. Меграбяна и М. Вайнера. Они предъявляли слова, выражающие нейтральное, позитивное или негативное отношение, которые произносились с различной интонацией. Испытуемых из разных групп при оценке отношения просили обращать внимание на:

- содержание и интонацию;
- только на содержание;
- только на интонацию.

Результаты показали, что независимое влияние интонации на оценку отношения больше, чем независимое влияние содержания.

Представляют интерес и эксперименты, демонстрирующие роль обратной связи в регуляции речи. При отсутствии такой связи в искусственных условиях эксперимента, когда испытуемый не слышит собственного голоса, разговаривая в наушниках, у него возникает ряд расстройств и изменений в речи и поведении: увеличивается внешняя эмоциональная экспрессия, ответы становятся более свободными и спонтанными, при обсуждении лично значимых тем появляется когнитивная спутанность и рассуждения вслух.

Особое внимание уделяется ролевой структуре ситуации, роли интервьюера и интервьюируемого и правилам их взаимодействия. Эта ситуация анализируется с точки зрения концепции Э. Берна. Роль интервьюера требует, чтобы он направлял и контролировал процесс коммуникации для решения исследовательских задач, интервьюер также должен обучить интервьюируемого его роли. Он делает это в процессе коммуникации, прямо и косвенно отвечая на вопросы интервьюируемого, а также не отвечая на неадекватные вопросы испытуемого или его отступления до тех пор, пока последний не поймет правила поведения в данной ситуации. Интервьюер выполняет и определенную социальную роль, и поведение интервьюируемого будет в какой-то степени задаваться тем, выше или ниже по статусу стоит по сравнению с ним интервьюер. Определенную роль играют и социальные ожидания опрашиваемых в отношении интервьюера. Если респондент уверен, что интервьюер является суперэкспертом, то это может блокировать коммуникацию и привести к тому, что он не будет сообщать о себе нужных сведений. Наиболее благоприятной представляется ситуация, когда интервьюер воспринимается как эксперт, ищущий дополнительной информации об испытуемом. Его чувства должны находиться под постоянным контролем, он должен не поддаваться соблазну решать свои личные проблемы и удовлетворять собственные потребности, особенно потребности во власти, в чувстве превосход-

ства, благодарности со стороны интервьюируемого и т. п. Интервьюер должен также избегать каких бы то ни было социальных контактов с интервьюируемым, оставаться в стороне от социальной системы иерархии и власти, так как в противном случае испытуемый не будет сообщать дискредитирующую его информацию, может возникнуть враждебность к интервьюеру и т. п. Интервьюер должен гарантировать сохранение профессиональной тайны.

Мы рассмотрели лишь некоторые из проводившихся исследований, в ходе которых изучалась связь между формальными особенностями речи интервьюера и интервьюируемого и их изменениями. Чтобы понять их смысл, необходимо выйти за пределы речи как таковой и обратиться к анализу ситуации интервьюирования в целом, к рассмотрению того, что происходит между этими двумя людьми и что они вместе делают, необходимо понять, какую задачу решает каждый из участников в ходе беседы.

Метод беседы и проблема общения в психологии

В методологической литературе по проблеме общения подчеркиваются два момента. Во-первых, указывается, что общение представляет собой непосредственную связь или взаимодействие между двумя субъектами и описывается в системе отношений субъект—субъект. Подчеркивается, что процесс общения оказывается взаимным, при этом каждый из участников относится к своему партнеру как к субъекту, обладающему, как и он, сознанием. В другой схеме подчеркивается иной момент — опосредованность процессов общения деятельностью участников, общение осуществляется в ходе совместной деятельности участников по решению той или иной задачи или проблемы.

Эти две точки зрения не столько противостоят друг другу, сколько отражают разные реалии самого процесса общения. Действительно, трудно себе представить беспредметное, бессодержательное общение между двумя субъектами; с другой стороны, общение предполагает именно встречу двух субъек-

тов и установление определенных отношений между ними. По собственному жизненному опыту, опыту работы педагогов, врачей, психотерапевтов и т. п. мы знаем, что далеко не с каждым человеком у нас устанавливаются отношения общения, далеко не с каждым удается войти в контакт. Почему? Да и в чем особенность этих отношений, что стоит за понятием контакта? Что значит — относиться к другому как к субъекту? Когда возникает потребность в общении, беседе, диалоге? В самом общем виде можно было бы описать эти условия как выбор поступка, как те сложные душевные колебания, сомнения, надежды и страсти, которые охватывают человека перед таким выбором.

Но почему эта ситуация проблемна? Потому, что *мне самому* нужно понять, сориентироваться в смысле того, что я делаю, что *мне* хочется делать, но это может не понравиться «мне другому», живущему иными идеалами, и тогда неясно, как же *мне* поступать. Ситуация осложняется тем, что действительный объективный смысл моих действий часто не лежит на поверхности явлений, а как бы теряется в круговерти жизни и исторической перспективе. Именно эта ситуация зафиксировала, но уже теоретически, А. Н. Леонтьевым: «... чем более расширяются связи субъекта с миром, тем более они перекрещиваются между собой. Его действия, реализующие одну его деятельность, одно отношение, объективно оказываются реализующими и какое-то другое его отношение. Возможное несовпадение или противоречие их не создает, однако, альтернатив, которые решаются просто "арифметикой мотивов". Реальная психологическая ситуация, порождаемая перекрещивающимися связями субъекта с миром, в которые независимо от него вовлекаются каждое его действие и каждый акт его общения с другими людьми, требует от него ориентировки в системе этих связей»¹. В такой ситуации перед субъектом стоит задача выбора мотива деятельности (что же я выберу в открывающейся картине

моих отношений и связей с миром?). Как известно, истина рождается в споре. Истина о себе, своя «личная» истина также рождается в диалоге, который помогает найти себя нового и стать большим, чем был прежде. Такой диалог — не душеспасительная беседа, в его процессе происходит возрастание собственных духовных сил.

Диалог одновременно и средство, и самоцель, поскольку это всегда проверка, реальная, деятельная проверка и утверждение в общении отношений, ценностей. Многочисленные примеры таких диалогов можно найти в художественной литературе, ими полны романы Ф. М. Достоевского, Л. Н. Толстого, интересны в этом отношении документальные материалы — письма, дневники, сохранившиеся свидетельства жизни личности. В качестве примера мы воспользуемся диалогом Ставрогина и архиерея Тихона в романе Ф. М. Достоевского «Бесы»¹.

Николай Всеволодович Ставрогин идет к архиерею Тихону в состоянии душевного смятения и раздвоенности: «Похоже было на то, что он решился на что-то чрезвычайное и неоспоримое и в то же время почти для него невозможное» (поступок, на который хочет решиться Ставрогин, — это публичная исповедь, публичное покаяние в своих преступлениях). Каков может быть выход из такой ситуации? Существуют по крайней мере два варианта: либо сделать неоспоримое оспоримым, либо невозможное возможным. Однако самому Ставрогину кажется, что решение опубликовать покаянное письмо уже принято и причину, побудившую его прийти к Тихону, он не осознает. Далее в ходе беседы Николай Всеволодович не раз будет нарочито повторять, что решение принято бесповоротно: «так решено», «я в вас не нуждаюсь».

А вот отрывок из середины беседы:

«—Я забыл вас предупредить, что все слова ваши будут напрасны; я не отложу моего намерения, не трудитесь отговаривать.

— Вы об этом не забыли предупредить еще давеча, прежде чтения.

¹ *Достоевский Ф.М. Бесы // Поли. собр. соч.: В 30 т. Л¹: Наука, 1974. Т. 11. Гл. IX. «У Тихона». С. 5—24.*

— Все равно, повторяю опять: какова бы ни была сила ваших возражений, я от моего намерения не отстану. Заметьте, что этою неловкою фразой или ловкою — думайте как хотите — я вовсе не напрашиваюсь, чтобы вы поскорее начали мне возражать и меня упрашивать <...>».

Кто же такой Тихон и как относится к нему Ставрогин? У Тихона странная репутация и почти нет авторитета в глазах Ставрогина. «Сведения были разнообразны и противоположны, но имели и нечто общее, именно то, что любившие и не любившие Тихона (а таковые были), все о нем как-то умалчивали — не любившие, вероятно, от пренебрежения, а приверженцы, и даже горячие, от какой-то скромности, что-то как будто хотели утаить о нем, какую-то его слабость, может быть юродство». По другим сведениям, «чуть ли не сумасшедший, <...> выпиваете. Узнал Ставрогин и о том, «что проживавший на спокойе архиерей, по слабости ли характера или "по непростительной и несвойственной его сану рассеянности" не сумел внушить к себе, в самом монастыре, особого уважения»- Почему же в таком серьезном вопросе, может быть, в поворотном моменте жизни, Ставрогин избирает столь странного оппонента? Слабость характера, всякие грешки и сомнительная репутация Тихона позволяют Ставрогину презирать его, унижать, оскорблять, ненавидеть и дискредитировать его слова, тем самым дискредитируя и их отношения. В дальнейшем диалоге мы не раз увидим, как эти приемы будут использоваться Ставрогиным и какой они будут иметь смысл.

Первые приветствия произнесены «почему-то с явною обоюдною неловкостью, поспешно и даже неразборчиво». Ставрогин заметно рассеян и взволнован (он рассматривает кабинет, не замечая рассматриваемого, впадает в задумчивость, не различая мыслей и т. п.). Это выдает значимость для него как предстоящего разговора, так и той темы, которой он намерен коснуться. «Его разбудила тишина, и ему вдруг показалось, что Тихон как будто стыдливо потупляет глаза и даже с какой-то ненужной смешной улыбкой. Это мгновенно возбудило в нем отвращение; он хотел встать и уйти, тем более, что Тихон, по мнению его, был решительно пьян». Итак, первое обвинение в адрес Тихона состоялось. Ставрогин отказывается от беседы и хочет уйти. Почему же он не уходит, что неожиданно заставляет его остаться? «Но тот [Тихон] вдруг поднял глаза и посмотрел на него таким твердым и полным мысли взглядом, а вместе с тем с таким

неожиданным и загадочным выражением, что он чуть не вздрогнул. Ему с чего-то показалось, что Тихон уже знает, зачем он пришел, уже предуведомлен (хотя в целом мире никто не мог знать этой причины), и если не заговаривает первый сам, то щадя его, пугаясь его унижения». Произошло то, что Тихон в целом угадал, понял его унижение. В середине их разговора Ставрогин спрашивает: «А вы наверно знали, что я с чем-то пришел?»

— Я... угадал по лицу, — прошептал Тихон, опуская глаза», Конечно, Тихон не знает, с чем конкретно пришел Ставрогин, конечно, не предуведомлен, ему достаточно было в самом общем виде понять состояние Ставрогина (что, кстати, было совсем нетрудно, учитывая его растерянность, почти бесконтролируемость поведения — те странные состояния задумчивости, в которые он впадает и т. п.) и не уточнять его (что он в дальнейшем и делает постоянно), чтобы возник первый контакт и Ставрогин начал разговор. Что заставляет говорить Ставрогина — может быть, желание доказать самому себе, а теперь и Тихону, что то, что он собирается делать, не унижает его?

«— Вы меня знаете? — спросил он вдруг отрывисто, — рекомендовался я вам или нет, когда вошел? Я так рассеян...

— Вы не рекомендовались, но я имел удовольствие видеть вас однажды, еще года четыре назад, здесь в монастыре... случайно.

Тихон говорил очень неспешно и ровно, голосом мягким, ясно и отчетливо выговаривая слова.

— Я не был в здешнем монастыре года четыре назад, — даже как-то грубо возразил Николай Всеволодович, — я был здесь только маленьким, когда вас еще тут совсем не было.

— Может быть, забыли? — осторожно и не настаивая заметил Тихон.

— Нет, не забыл; и смешно, если б я не помнил, — как-то не в меру настаивал Ставрогин, — вы, может быть, обо мне только слышали и составили какое-нибудь понятие, а потому и сбились, что видели.

Тихон смолчал».

Разговор Тихона и Ставрогина — это, конечно, не выяснение обстоятельств их знакомства и факта посещения последним монастыря в таком-то году, не выяснение этих подробностей волнует обоих. Тихон в этой странно начинающейся беседе подчеркивает первую, заставившую Ставрогина остаться догадку И показывает, что, может быть, лучше самого Ставрогина знает его: он по-

мнит то, что Ставрогин сам о себе не помнит, и даже позволяет себе замечание: «может быть, забыли?». О настоящем состоянии Ставрогина Тихон не заговаривает, но упоминает по существу о совершенно постороннем факте, в котором он точно уверен. Отчего же Ставрогин так упорствует и упирается, как пишет Достоевский, «как-то не в меру настаивает»? Зачем он, собственно, спорит, если он абсолютно уверен, что не был в монастыре четыре года назад, и в чем же он убеждает Тихона? Конечно, дело не в ошибке памяти. Ставрогин пытается доказать своему собеседнику (и себе самому), что Тихон неправ в своем понимании его, Ставрогина (то, о чем он якобы догадывался — неправда), и разрушить возникший контакт, право Тихона на диалог с ним. Он как утопающий хватается за соломинку, прибегает к любым приемам и аргументам: и грубое возражение, и «смешно, если б я не помнил», и «психологическое» объяснение ошибки Тихона, и просьба о пощаде, как просит маленький ребенок (вя был здесь только маленьким...»). Далее Ставрогин ухватывается за новый аргумент: «Тут Николай Всеволодович заметил, что по лицу его [Тихона] проходит иногда нервное содрогание, признак давнишнего нервного расслабления.

— Я вижу только, что вы сегодня нездоровы, — сказал он, — и, кажется, лучше, если б я ушел. Он даже привстал было с места. [Тихон не спорит, а соглашается со Ставрогиным:]

— Да, я чувствую сегодня и вчера сильные боли в ногах и ночью мало спал...

Тихон остановился. Гость его скова и внезапно впал опять в свою давешнюю неопределенную задумчивость. Молчание продолжалось долго, минуты две.

— Вы наблюдали за мной? — спросил он вдруг тревожно и подозрительно. [Тревога и подозрительность возникают потому, что он невольно выдал свое душевное состояние, свою слабость — почти полное невладение своим поведением, что хотел и что хочет скрыть, что отрицает перед самим собой, и теперь ему придется касаться этой темы. Но Тихон неожиданно изменяет направление разговора:]

— Я на вас смотрел и припоминал черты лица вашей родительницы. При несходстве внешнем много сходства внутренне-го, духовного.

— Никакого сходства, особенно духовного. Даже совершенно никакого! — затревожился опять, без нужды и не в меру на-

стаивая, сам не зная почему, Николай Всеволодович. — Это вы говорите так... из сострадания к моему положению и вздор, — брякнул он вдруг. — Ба! Разве моя мать у вас бывает?

— Бывает.

— Не знал. Никогда не слышал от нее. Часто?

— Почти ежемесячно, и чаще.

— Никогда, никогда не слышал. Не слышал. А вы, конечно, слышали от нее, что я помешанный, — прибавил он вдруг.

Учитывая вышесказанное, смысл реплик Тихона и Ставрогина становится понятен. Тихон продолжает «доказывать», что особенным образом, истинно знает и понимает Ставрогина. Причем, если начал Тихон с незначительных фактов его биографии, то теперь, во-первых, оказывается, что у него исповедуется мать Ставрогина (это очень сильный аргумент), во-вторых, он показывает, что за внешними проявлениями способен разглядеть сущность Ставрогина («при несходстве внешнем много сходства внутреннего»), и, в-третьих, Тихон прямо касается личности Николая Всеволодовича. Но обратите внимание, как он дает характеристику. " не сообщает ничего конкретного, никаких явных и однозначных оценок нет, а говорит лишь о его сходстве с матерью. Слова Ставрогина «это вы говорите так... из сострадания к моему положению и вздор...» показывают, насколько углубился их контакт — Ставрогин обращается к Тихону со словами, которыми ведет свой внутренний диалог (вспомните, как он испугался жалости Тихона: «... если [Тихон] не заговаривает первый сам, то щадя его, пугаясь его унижения»), он проговаривается о том, чего действительно боится — жалости. Проговаривается он и о другом — о своем нежелании походить на мать. Это настолько важные для него темы, что в первую минуту Ставрогин даже не замечает, что впервые слышит о встречах Тихона с его матерью. Последний факт, в частности, означает, что Тихон действительно может многое о нем знать. Дальнейший разговор подтверждает предположение Николая Всеволодовича, хотя Тихон не говорит ничего конкретного, только отвечает на вопросы, к тому же очень уклончиво.

«— Нет, не то чтобы как о помешанном. Впрочем, и об этой идее слышал, но от других.

— Вы, стало быть, очень памятьливы, коли могли о таких пустяках припомнить. А о пощечине слышали?

— Сдышал нечто.

— То есть все. Ужасно много у вас времени лишнего. И об дуэли?

— И о дуэли.

— Вы много очень здесь слышали. Вот где газет не надо. Шатов предупреждал вас обо мне? А?

— Нет. Я, впрочем, знаю господина Шатова, но давно уже не видал его».

Является ли состоявшийся разговор обменом информацией: есть ли у Ставрогина сходство с матерью, кто бывает у Тихона и какие факты из жизни Николая Всеволодовича ему известны? Но тогда зачем Ставрогин навязчиво повторяет: «никакого сходства, даже со-вер-шенно»; или опять и опять произносит; «никогда не слышал, никогда не слыхал»; затем замечает: «ужасно много времени у вас лишнего, вот где газет не надо» и т. п.? Понять смысл происходящего можно, только представив такую реплику как действие субъекта в его психологических обстоятельствах. В данном случае Ставрогин (как мы уже показывали) пытается убедить себя в несходстве и т. п., отрицая «версию» Тихона, иронизируя над ним.

Наконец, Ставрогин находит еще одну точку соприкосновения с Тихоном, который оказывается не чужд и светским, и военным интересам, интересуется самой разнообразной литературой, далеко не религиозного содержания. Разговор Ставрогина с Тихоном продолжается так:

— Гм... Что это у вас там за карта? Ба, карта последней войны! Вам-то это зачем?

— Справлялся по ландкарте с текстом. Интереснейшее описание.

— Покажите; да, это недурное изложение. Странное, однако же, для вас чтение.

Он придвинул к себе книгу и мельком взглянул на нее. Это было одно объемистое и талантливое изложение обстоятельств последней войны, не столько, впрочем, в военном, сколько в чисто литературном отношении. Повертев книгу, он вдруг нетерпеливо отбросил ее.

— Я решительно не знаю, зачем я пришел сюда? — брезгливо произнес он, смотря прямо в глаза Тихону, будто ожидая от него ответа.

— Вы тоже как бы нездоровы?

— Да, нездоров.

И вдруг он, впрочем в самых кратких и отрывистых словах, так что иное трудно было и понять, рассказал, что он подвержен, особенно по ночам, некоторого вида галлюцинациям, что он видит иногда или чувствует подле себя какое-то злобное существо, насмешливое и "разумное", "в разных лицах и в разных характерах, но оно одно и то же, а я всегда злюсь..."

Дики и сбивчивы были эти открытия и действительно как бы шли от помешанного. Но при этом Николай Всеволодович говорил с такою странною откровенностью, не виданной в нем никогда, с таким простодушием, совершенно ему не свойственным, что, казалось, в нем вдруг и нечаянно исчез прежний человек совершенно. Он нисколько не постыдился обнаружить тот страх, с которым говорил о своем привидении. Но все это было мгновенно и так же вдруг исчезло, как и явилось».

Что же произошло и что же изменилось в состоянии Ставрогина? Что означают слова Достоевского (а в этом гениальном тексте нет ни одного случайного слова) о странной, невиданной откровенности Ставрогина, о совершенно не свойственном ему простодушии? Какой человек вдруг исчез? Как будто исчез Ставрогин раздвоенный, исчезло то другое в Ставрогине, что мешало совершить поступок и признаться в своей слабости, остался Ставрогин-ребенок, признающий свою беспомощность и ищущий поддержки и совета, растерянный и кающийся (и это был тот Ставрогин, к которому обращался Тихон).

Мы ограничимся этим маленьким отрывком из беседы Николая Всеволодовича Ставрогина с Тихоном, собственно самым началом встречи и происшедшего диалога. На этом примере нам хотелось показать, как устанавливается контакт в ходе беседы и какая проблемная ситуация порождает потребность в общении, в данном случае, это задача прояснения или ориентировки в собственных мотивах и побуждениях, задача их соотнесения и выбора, без которого невозможно решиться на тот или иной поступок. Задача же эта, как отмечал А. Н. Леонтьев, не «решается арифметически», скажем, сложением векторов — этот мотив больше, а этот меньше. Общение одновременно выступает и как средство решения такой задачи, и как цель объединения людей, позволяющая чувствовать свое единство с миром.

Как же устанавливаются отношения общения и в чем их сущность? В рамках деятельностного подхода в ПСИХОЛОГИИ МОЖНО указать на цикл работ А. У. Хараши по этой теме. Согласно его точке зрения, противопоставляющей ролевое и собственно интересубъективное, диалогическое общение, последнее в отличие от первого *принципиально открыто*, поскольку оно предполагает взаимное посвящение партнеров Б действительные мотивы их деятельностей¹. Следующий важный момент заключается в наличии общего мотива деятельности: в диалогическом общении «его партнеры — это партнеры в собственном смысле слова, не соглядатаи, а собеседники, объединенные общностью действительного мотива и связанные отношениями соавторства, взаимной поддержки и взаимопомощи»². Таким образом, процесс общения становится совместной деятельностью, позволяя сосредоточиться на предмете диалога.

Данные положения позволяют думать, что психологическое содержание связи между субъектами в процессе общения, так называемого контакта, может быть осмыслено как общность мотивов деятельности участников. Однако и определенные взаимоотношения общения, и контакт устанавливаются не сразу (в приведенном выше отрывке из беседы Ставрогина и Тихона представлены как приемы, так и динамика данного процесса), они являются следствием определенного психологического процесса — поиска общего мотива участников диалога. Общность мотивов появляется не вдруг, к ней еще надо прийти, прийти надо и к открытости своих мотивов другому, и к особым взаимоотношениям взаимопомощи и поддержки.

Рассмотренный выше подход к анализу проблемы общения позволяет задать тот теоретический и методический контекст,

¹ См. *Хараш А. У.* Восприятие человека как воздействие на его поведение (к разработке интересубъектного подхода в исследованиях познания людьми друг друга) // Психология межличностного познания. М.: Педагогика, 1981.

² См. там же. С. 40.

в рамках которого может быть описан метод беседы в психологии, представлена его сущность и структура.

Анализ ситуации проведения беседы

Беседа между обследуемым и психологом проходит в определенной ситуации. Что включает в себя понятие ситуации в данном случае и какое значение последняя играет в самой беседе? Первая и достаточно распространенная точка зрения сводит понятие ситуации к обстановке проведения беседы, ее пространственной организации и внешнему оформлению. В руководствах по технике интервьюирования, клинической психологии и психотерапии можно найти конкретные указания по выбору места и времени проведения беседы, оформлению кабинета. «Для успокаивающего действия психотерапевтического кабинету лучше быть полутемным, с занавешенными окнами (чтобы пациента не было видно с улицы), настольной лампой и глубокой тишиной. Обставлен он может быть в любом духе врача, но лучше проще, по-домашнему»¹, — указывается в руководстве по психотерапии. Согласно другой точке зрения, ситуация представляет собой систему или совокупность социальных значений тех моментов, которые ее составляют. Третья точка зрения еще больше расширяет понятие ситуации, выводит его за пределы чувственно наблюдаемого и отделяет от поверхностно физикалистского представления об обстановке: оно включает в себя правила и нормы поведения, социальное значение и статус данной ситуации. И, наконец, еще одна грань понятия ситуации раскрывается в представлениях о так называемой психологической ситуации, не сводимой ни к «физической» (обстановке, среде), ни к социальной ситуации (т. е. нормам и правилам поведения, взятым из более широкого социального контекста). Психологическая ситуация представляет собой позицию отдельно взятой личности, это социальная ситуация в ее субъек-

¹ Руководство по психотерапии / Под ред. В. Е. Рожнова. Ташкент: Медицина, 1979. С. 139.

тивных координатах, отражающих тот индивидуальный смысл и значение, которые имеют для человека как окружающие его предметы, так и принятые в данных обстоятельствах нормы и правила поведения. Индивидуальный, личностный смысл ситуации и порождает психологическую задачу деятельности субъекта в данных условиях.

Представление о ситуации как о структурном моменте деятельности близко понятию психологической ситуации или психологического поля, а представление об объективных условиях, в которых осуществляется деятельность, во многом совпадает с понятием социальной ситуации, как бы предзаданной конкретной деятельности. Такая теоретическая модель позволяет анализировать как объективные условия — требования, предъявляемые к деятельности человека в беседе (социальная ситуация), так и его субъективное «восприятие» этих условий, его субъективную позицию и задачи в беседе, а также предполагает анализ процесса перехода от «объективной» ситуации к «субъективной», или иначе — процесса включения человека в предлагаемую ему социальную ситуацию и способов, приемов этого включения. Таким образом, можно выделить:

- правила и нормы поведения в психологической беседе (исследовательской): что она означает, что разрешает, какие альтернативы поведения предлагает;
- некоторые позиции и цели участников беседы, их влияние на характер диалога;
- процесс и способы включения испытуемого в ситуацию беседы.

Начать нормативный анализ ситуации проведения беседы следует с описания широкого социального контекста, в котором осуществляется конкретное исследование. С одной стороны, надо учитывать, что оно всегда проводится той или иной организацией и психолог выступает как представитель и от лица данной организации (психолог обычно до индивидуальных бесед при первом знакомстве сообщает, какое учреждение он представляет). Значимым оказывается престиж, «слава» этой организации, характер связи между этим учреждением и

обследуемым (например, Министерство проводит исследование на предприятии или кафедра проводит исследование среди студентов, психолог исследует больного в клинике и т. п.), соотношения статуса психолога и представляемого им учреждения с социальным статусом обследуемого, включенность психолога или лаборатории как подразделения в организацию, где проводится исследование, или отсутствие административных связей между ними, возможность и наличие связей и взаимоотношений между психологом и обследуемым вне ситуации беседы и т. п.

Учет широкого социального контекста, в котором осуществляется исследование, необходим при организации беседы. Приведем пример двух исследований автора, проводившихся среди студентов московских вузов. Студентам сообщалось, что в рамках деловой игры, в которой они должны будут принять участие, будет проводиться также исследование, направленное на изучение деловой игры как метода обучения и дальнейшего совершенствование этого метода; для этих целей предполагается проведение индивидуальных собеседований с участниками игры. Студентам представляли «психолога» и называлось учреждение, которое он представляет — МГУ; статус «психолога» тот же, что и испытуемых — студенты, аспиранты. В первом случае участниками игры были студенты Института управления, во втором — студенты Института международных отношений. «Управленцы» в целом с интересом восприняли информацию о предстоящем исследовании, к психологу как представителю МГУ отнеслись с уважением (некоторые обследуемые в беседе рассказывали о родственниках, которые учатся в МГУ, о своих собственных попытках поступить в университет и т. п.). В результате лишь несколько человек отказались от обследования.

Совершенно иная картина наблюдалась в Институте международных отношений. Сообщение о предстоящем исследовании вызвало бурный протест со стороны студентов: ни престиж МГУ, ни интригующее обстоятельство беседы с психологом не произвели впечатления, студенты выражали нежелание тратить впустую время и «бузили». Выражалось активное недовольство, возмущение по поводу покушения на их

личность. Этот пример не только наглядно показывает, каково значение социальной ситуации в формировании отношения к беседе, но и позволяет увидеть, как социальная ситуация создается и задается конкретными действиями психолога.

Однако включенность психологической беседы в систему социальных связей общества, в его организационную структуру — только одна сторона отношений психологического исследования и его социального контекста. Как уже подчеркивалось выше, эти отношения носят неоднозначный характер. Другая грань указанных взаимоотношений прямо противоположна первой и характеризуется выключенностью психологической беседы из системы социальных связей человека, и это существенное условие метода.

Изоляция беседы от социальной жизни достигается, конечно, прежде всего заверениями психолога и тем самым учреждений, организаций, которые он представляет, в соблюдении профессиональной тайны (и действительным ее соблюдением), а также самим независимым статусом психолога. Важно, чтобы беседа не проводилась в присутствии третьих лиц, не могла прослушиваться или быть случайно услышана. Однако помимо этого используются различные приемы, подчеркивающие «выход» из обычной системы связей человека. Местом проведения беседы поэтому желательно выбирать изолированные, нейтральные помещения, не связанные с местом работы, учебы, семейной жизнью. Особый статус ситуации психологического исследования подчеркивается и атрибутикой помещения. Отсутствие знаков традиционных официальных учреждений должно сочетаться с собственной символикой, ассоциирующейся с безопасностью, удобством, терпимостью и свободой поведения. Плотные шторы и приглушенный свет являются, конечно, знаками безопасности и изоляции, прибавьте к этому удобную, не кабинетную мебель, ее свободную расстановку по комнате, лишённую геометрической правильности (и сесть можно в разных местах, где вам удобнее), свободную, непринужденную позу психолога, сидящего часто по ту же сторону стола или наискосок, его достаточно раскованное поведение и демократичную внешность.

Особенным образом подчеркивается «граница», момент вхождения в иную социальную и культурную зону: это может быть музыка, переход в другое помещение, легкая перестановка мебели, изменение освещения, определенный путь, который надо проделать до комнаты, где будет проходить беседа, иногда какая-то условная фраза, ритуал, разнообразные пространственные границы (линия, дверь, угол) и другие события-«отграничители», отделяющие социальное пространство беседы от пространства обычной жизни и связей человека.

Беседа должна еще и привлечь человека. Необходимость заинтересовать всех, самых разных людей или, по крайней мере, не отпугнуть, делает тактику отсутствия нарочитости и определенной нейтральности одной из эффективных.

Вспомните, например, как осматривает комнату Ставрогин и как в решающую минуту «принять» Тихона и начать откровенную беседу ему помогла как раз информация о широких светских интересах Тихона — еще одна точка соприкосновения — почерпнутая из обстановки комнаты. Приведем описание кельи Тихона: «Две комнаты, составлявшие келью Тихона, были убраны тоже как-то странно. Рядом с дубоватую старинную мебелью с протертой кожей стояли три-четыре изящные вещицы: богатейшее покойное кресло, большой письменный стол превосходной отделки, изящный резной шкаф для книг, столики, этажерки — все дареное. Был дорогой бухарский ковер, а рядом с ним и циновки. Были гравюры "светского" содержания из времен мифологических, и тут же, в углу, большой киот с сиявшими золотом и серебром иконами, из которых одна древнейших времен, с мощами. Библиотека тоже, говорили, была составлена слишком уж многообразно и прот иву по ложно: рядом с сочинениями великих святителей и подвижников христианства находились сочинения театральные, а может быть, и еще хуже». Богатая семантика этой комнаты выражает как странность и нетрадиционность обстановки, так и многообразие духовных интересов хозяина. Контраст с окружением этого помещения тем больше, что находится оно на территории монастыря. Описывается Достоевским и момент «перехода» в иную социальную «зону» (зону безопасности и откровения, духовного общения — исповеди у святителя Тихона): не случайно длинное описание разнообразных символических «границ» и «дорога — оград, дверей, переходов и

т. п. «Пограничные» события подчеркивают особый статус происходящего, а окружающие готовы вступить со Ставрогиным в доверительное общение: «Наконец около половины одиннадцатого дошел он [Ставрогин] к воротам нашего Спасо-Ефимьевского Богородского монастыря, на краю города, у реки. <...> Войдя в ограду, он спросил у первого попавшегося ему служки: как пройти к проживавшему в монастыре на спокойе архиерею Тихону. Служка принялся кланяться [особая значимость события] и тотчас же повел его. У крылечка, в конце длинного двухэтажного корпуса, властно и проворно отбил его у служки повстречавшийся с ними толстый и седой монах и повел его длинным узким коридором, тоже все кланяясь <...> и все приглашая пожаловать, хотя Ставрогин и без того шел за ним [приглашение монаха более многозначительно, чем указание направления — это символическое предложение войти в иную социальную ситуацию]. Монах все предлагал какие-то вопросы и говорил об отце архимандрите; не получая же ответов, становился все почтительнее [такая почтительность в ответ на молчание — свидетельство неравенства статусов: либо это выражает отношение взрослого к ребенку, которому многое дозволено, либо, наоборот, выражает подбострастие к вышестоящему в социальной иерархии]. Ставрогин заметил, что его здесь знают, хотя, сколько помнилось ему, он здесь бывал только в детстве [переход в новую социальную зону осуществляется через апелляцию к миру детства, также традиционно не включаемого во взрослую социальную жизнь, отсюда и «детская» символика в поведении Ставрогина]. Когда дошли до двери в самом конце коридора, монах отворил ее как бы властной рукой [кульминационная, последняя граница, обозначающая переход, и указующий, лишенный и лишаящий колебаний и возможности отступления жест], фамильярно осведомился у подскочившего келейника, можно ль войти [демонстрируется возможность бесцеремонного обращения с Тихоном], и, даже, не выждав ответа, отмахнул совсем дверь [чисто символическое действие, обозначающее «вход», а по отношению к переходу — «подход», обозначение собственно вхождения, некоторое дополнительное приглашение после кульминационного преодоления последней границы] и, наклонившись, пропустил мимо себя "дорогого" посетителя: получив же благодарность, быстро скрылся, точно бежал [функция Харона (в данном случае Харон — перевозчик из одной социальной зоны или ситуации в другую) выполнена, прощание же неуместно, так как оно отмечает завершение деятельности, «выход» из ситуации, а не «вход» в нее]».

В свете всего вышесказанного новый смысл приобретает и требование «найти удачное место» проведения беседы. Это место, семантика которого бы полностью соответствовала задачам беседы. Тогда окружение выступает в качестве опор, с помощью которых человек включается в данную ситуацию и принимает задачи. Для иллюстрации приведем один пример, который хотя и не связан с проведением беседы, но ярко демонстрирует психологическую функцию символических событий-настройщиков (настраивающих на определенную ситуацию и деятельность) в организации деятельности субъекта.

В историческом романе А. Виноградова приводится рассказ о кабинете И. Канта и той обстановке, которая его окружала во время работы. Из окна кабинета открывался вид на тонкий шпиль кирки, которая была предметом особой любви профессора. «Он [Кант] рассказывал, что когда писал "Пролегомены" и "Критику чистого разума", то этот стройный шпиль был именно тем пунктом, на котором он фиксировал свое зрение, чтобы сосредоточиться. И вот однажды сосед построил каменный брандмауер, загородивший от взоров профессора Канта кирку. Именно с этого времени профессор Кант стал писать "Критику практического разума", которая, как вы знаете, является полной сдачей позиций, с таким трудом отвоеванных человеческим гением в "Критике чистого разума". Выкуп этого брандмауера стоил Канту довольно дорого. Он долго копил для выкупа деньги. Но когда каменщики сломали брандмауер и кирка вновь предстала перед глазами мудреца, он уже за протекшие годы потерял остроту зрения. Коперник, сделавшийся Птолемеем, не смог вернуться на прежнюю дорогу»¹.

Описав более широкий социальный контекст психологического исследования, обратимся собственно к требованиям, нормам и правилам поведения в ситуации беседы.

Внутренний мир беседы, подобно миру музыкального произведения, является замкнутой и самодостаточной организацией, обладающей своей логикой и законами. В нем есть и

¹ Виноградов А. Три цвета времени. М.: Правда, 1985. С: 138.

вступление, и развитие темы, ее разработка и усложнение, противоположные позиции сходятся в контрапункте, ища сопряжения, взаимодополнения и гармонии, минуя фальшь, стремясь к чистому звуку искренности. Но попасть в этот мир можно, только выполняя определенные правила. Среди этих правил следует выделить:

- установка на искренность и установка на открытость;
- гарантия защищенности или безопасности ситуации;
- доверие психологу {основанное на том, что психолог не может нанести вреда, преследовать личные корыстные цели или быть некомпетентным) и обоюдное доверие друг к другу;
- наличие исследовательской задачи, достижение тех или иных целей исследования.

Роли интервьюера (психолога) и обследуемого не симметричны, хотя направлены на решение одной задачи — исследование тех или иных психических явлений. Роли участников диалога отличаются прежде всего по своему отношению к задаче беседы. Если психолог (опрашивающий) является носителем исследовательской задачи и цели, то обследуемый находится в более неопределенной ситуации, волен принимать эту цель или не принимать. Соответствующие варианты отношений участников к задаче беседы представляют собой психологически разные ситуации и требуют как разного включения в эти ситуации, так и различных тактик и форм ведения беседы. Так сразу в этом пункте расходятся беседа исключительно исследовательская и беседа диагностическая, беседа психотерапевтическая (реализующая и задачи исследования), беседа профориентационная (также решающая исследовательские задачи). Предполагается, что испытуемый или обследуемый в ходе беседы должен решать определенные психологические задачи «на отражение» психических процессов (собственно в ходе решения которых и порождаются психологические явления). Необходимо подчеркнуть, что несмотря на традиционные представления об отражательной природе психического, собственно в режиме отражения психика

работает довольно редко и решение такой задачи предполагает достаточно высокий уровень психического развития и требует специально организованной деятельности («психологической» деятельности). От того, как эта деятельность организована в ходе беседы, будут зависеть в значительной степени и ее результаты.

Коснемся «выпадения» из ситуации, или ее разрушения. Может возникнуть вопрос, не является ли так описанная ситуация проведения беседы фантомом, плодом воображения? Да, конечно, ситуация проведения беседы, как она выше представлена, с ее «говорящими» предметами, особыми социальными пространствами и зонами, которая вся иносказание и символ, с ее правилами переходов и связей событий, существует в воображении участников. В противном случае ситуация распадется, и то, что казалось значимым и важным, вдруг теряет свою ценность, смысл ситуации изменяется, преобразуется. Вспомните, как неуместный кашель и шуршание оберточной во время концерта могут моментально вывести из погруженности, захваченности тем или иным музыкальным произведением, такое же разрушение произведут одна неверно взятая нота, неловко сшитый костюм или выбившаяся прядь волос исполнителя, мешающая ему играть и доставляющая ему немало неудобств. Или другой пример. Девушке нравится молодой человек. Однажды кто-то из подруг встречает ее в театре и на следующий день в присутствии друзей замечает: «А с кем это ты вчера была в театре? У него усы как у моржа». Усы как у моржа — очень точно сказано! Этого замечания оказывается вполне достаточно, чтобы разрушить созданный образ и «идеал» превратить в посмешище. Да он же смешон своими моржовыми усами! Ситуация полностью изменила свой смысл.

«Выпадение» из ситуации беседы происходит, когда человек перестает существовать по ее законам и нормам. Так, могут быть нарушены нормы, составляющие собственно ситуацию психологической беседы, например, психолог может оказаться недостаточно искренним или компетентным, недостаточно ясной и правдоподобной представится цель беседы и т. п. Та-

кие нарушения можно сравнить с фальшивой нотой во время концерта.

Однако помимо таких содержательных причин мир беседы часто разрушается внешними событиями, нарушением правил «погружения» в ситуацию, изоляции данной социальной зоны (аналогично кашлю в зале, шуршанию оберткой). Это может быть назойливое заглядывание в комнату, где проходит беседа, вызов психолога (типа «Маша, привет. Тебя шеф требует») или вызов обследуемого, неожиданный телефонный звонок, какие-нибудь часы с боем и т. п. «Выпадение» из ситуации или «отсутствие», «не-тут-присутствие» выражается исчезновением интереса к беседе, желанием побыстрее закончить обследование, пассивностью и формальностью. Например, «если ребенок, слушая вас, глядит вам в лицо и, улыбаясь, устремляет взгляд в ваши глаза — можете быть уверены, что вы общаетесь. Но вот ребенок, привлеченный шумом в соседней комнате, отворачивается или наклонил голову, заинтересованно рассматривая жука в траве, — и общение прервалось: его сменила познавательная деятельность ребенка»¹.

Наконец, можно выделить специальные события типа приведенного выше примера с девушкой, когда изменяется смысл ситуации, в ней находятся признаки другой ситуации (с другой системой норм) и происходит ее перерождение: в объекте поклонения находят смешные черточки и патетическая ситуация может превратиться в фарс и пародию, исповедь — в насмешку и т. п.; это — примеры «снижения» ситуации, но ряд событий может привести к другим трансформациям: например, превращение ситуации психологического исследования в интимную беседу (так, обращение типа «ты» способствует данному переходу).

Выше был проведен нормативный анализ ситуации проведения беседы, выделены ее правила и требования, возможные альтернативы поведения. Далее рассмотрим вопрос о влиянии конкретных целей и позиций участников на содержание беседы.

¹Лисина М. И. Проблемы онтогенеза общения. М.: Педагогика, 1986. С. 10.

Если обратиться к историческому прошлому диалога, то можно заметить, что культивируемые формы беседы были связаны с различными позициями, которые предписывалось занимать участникам, и целями, которые подобная беседа могла преследовать. Так, переход от диалектики софистов к диалогу Сократа по существу состоит в смене главных целей беседы, что в корне меняет как содержание обсуждаемых вопросов (то есть преобразуется предмет беседы), так и ее направленность, основные результаты. В основе обоих вариантов диалога лежит известный метод Зенона, названный приведением к абсурду или нелепости, суть которого заключается в поиске обнаружения противоречий в высказывании противника. Однако если софисты, «переложившие» указанный прием в вопросно-ответную форму живой беседы, создали вариант эристики — искусства ведения спора, риторических приемов и техники, то Сократ сделал подобный диалог (использующий приемы Зенона и форму беседы софистов) средством познания истины или искусством майевтики (майевтика — повивальное искусство — метафорически обозначает помощь, содействие в рождении истины, средство, помогающее ее оформлению, прояснению для собеседников). Главной целью софистического диалога является беседа в споре как таковая, отсюда вытекали и позиции задающего вопросы и отвечающего. Так, в соответствии с методом Зенона главной задачей спрашивающего было заставить отвечающего противоречить самому себе, а задачей отвечающего — любой ценой избежать этой ловушки, независимо от того, будут ли его ответы выражать то, что он считает истинным, или нет. В конечном итоге подобная беседа демонстрировала возможность опровержения и, наоборот, принятия практически любого утверждения. Единственный осмысленный результат софистического диалога — победа в споре одного и поражение другого участника беседы.

Наоборот, главной целью в беседе Сократа служил поиск и нахождение истины, истинной сущности вещей. Поэтому предполагалось, что собеседники в своих рассуждениях должны исходить только из того, что им представляется истинным.

Задача отвечающего состояла в том, чтобы отталкиваясь от интуитивного представления о каком-либо качестве, добродетели, дать его словесное определение как понятия. Задача спрашивающего (Сократа) заключалась в том, чтобы «навести» собеседника на путь раскрытия тех понятий, которыми владеет определяющий, но настолько смутно, что не в состоянии дать им точное и всеохватывающее определение. Наведение осуществлялось с помощью все того же метода приведения к нелепости.

Результатом диалога редко служило некоторое позитивное утверждение (например, о том, что такое добро, та или иная добродетель — вопросы, которыми занимался Сократ). Беседа, как бы мы сейчас сказали, скорее проблематизировала тему, формулируя те трудности, которые возникали при определении конкретного понятия, совокупность фактов, в которых проявлялось данное понятие и, следовательно, нуждающихся в обобщении, круг близких, в отдельных моментах пересекающихся с обсуждаемым, понятий, с которыми необходимо произвести различие. Решение задачи определения понятий, таким образом, не только приводило к реальному развитию этических представлений, но и одновременно выступало осуществлением еще одной задачи — самопознания. Для Сократа самое главное — исследование самого вопроса, однако может случиться, что при этом исследуется и тот, кто спрашивает, и тот, кто отвечает. Действительно, ведь источниками истины и носителями понятия выступали сами конкретные участники беседы, что делало диалог личностно отнесенным и превращало как будто абстрактный поиск определения понятия (например, мудрость, любовь, добродетель, знание и т. п.) в процесс самопознания и внутреннего ориентирования, связанного с решением жизненно важных и существенных для человека вопросов.

Сократ говорил, что мудрость не может перетекать, как только мы прикоснемся друг к другу, из того, кто полон ею, к тому, кто пуст, как перетекает вода по шерстяной нитке из полного сосуда в пустой, поэтому представления о себе в сократовской беседе никогда не являются непосредственным и

прямым предметом обсуждения, они не внушаются и не навязываются, они подспудно, но неизбежно вырастают в результате столкновения «лоб в лоб» и испытания действительных желаний, мотивов, возможностей. Беседа Сократа организует такое столкновение и прояснение «темных», запутанных знаний, недостаточно осознанных побуждений и порывов. Один из примеров — беседа Сократа с Гиппократом в диалоге «Протагор», в которой выясняется, что такое софист¹.

Гиппократ прибегает рано утром к Сократу, чтобы сообщить радостную и очень волнующую его новость — в Афины прибыл Протагор, известный софист и мудрец. Первым желанием Гиппократа было поступить к нему в ученики (за что Протагор взимал плату), и он просит Сократа немедленно поговорить с Протагором, чтобы устроить это ученичество. Сократ соглашается, но прежде хочет «испытать» Гиппократа.

Сократ:

« — Пойдем, только не сразу, дорогой мой, — рано еще; встанем, выйдем во двор, погуляем и поговорим, пока не рассветет, а тогда и пойдем. <...>

— Скажи мне, Гиппократ, вот ты теперь собираешься идти к Протагору, внести ему деньги в уплату за себя, а, собственно говоря, для чего он тебе нужен, кем ты хочешь стать? Скажем, задумал бы ты идти к своему тезке, Гиппократу Косскому, одному из Асклепиадов, чтобы внести ему деньги в уплату за себя, и кто-нибудь тебя спросил бы: "Скажи мне, Гиппократ, ты вот хочешь заплатить тому Гиппократу, но почему ты платишь именно ему?" — что бы ты отвечал?

— Сказал бы, потому, что он врач.

— "А ты кем хочешь сделаться?"

— Врачом.

— А если бы ты собирался отправиться к Поликлету аргосцу или Фидию афинянину, чтобы внести им за себя плату, а кто-нибудь тебя спросил, почему ты решил заплатить им столько денег, что бы ты отвечал?

— Сказал бы, потому, что они ваятели.

— Значит, сам ты хочешь стать кем?

¹ Платон. Собр. соч.: В 4 т. М.: Наука, 1990. Т. 1. С. 420—423.

— Ясно, что ваятелем.

— Допустим <...>. А вот теперь мы с тобой отправляемся к Протагору и готовы отсчитать ему деньги в уплату за тебя, если достанет нашего имущества на то, чтобы уговорить его, а нет, то зайдем еще у друзей. Так вот, если бы, видя такую нашу настойчивость, кто-нибудь спросил нас: "Скажите мне, Сократ и Гиппократ, кем считаете вы Протагора и за что хотите платить ему деньги", — что бы ему мы отвечали? Как называют Протагора, когда говорят о нем, подобно тому как Фидия называют ваятелем, а Гомера — поэтом? Что в этом роде мы слышим относительно Протагора?

— Софистом называют этого человека, Сократ.

— Так мы идем платить ему деньги, потому что он софист?

— Конечно.

— А если бы спросили тебя еще и вот о чем: "Сам-то ты кем намерен стать, раз идешь к Протагору?"

Гиппократ покраснел, — уже немного рассвело, так что это можно было разглядеть.

— Если сообразоваться с прежде сказанным, — отвечал он, — то ясно, что я собираюсь стать софистом.

— А тебе <...> не стыдно было бы, клянусь богами, появиться среди эллинов в виде софиста?

— Клянусь Зевсом, стыдно, Сократ, если говорить то, что думаю. <...>

— Так сам-то ты знаешь, что собираешься делать, или тебе это неясно? <-..>

— О чем это ты?

— Ты намерен предоставить попечение о твоей душе софисту, как ты говоришь; но, право, я бы очень удивился, если бы ты знал, что такое софист. А раз тебе это неизвестно, то ты не знаешь и того, кому ты вверяешь свою душу и для чего — для хорошего или дурного.

— Я думаю, что знаю, — сказал Гиппократ.

— Так скажи, что такое софист, по-твоему?

— Я полагаю, что, по смыслу этого слова, он — знаток в мудрых вещах.

— Да ведь это можно было сказать и про живописцев и про строителей: они тоже знатоки в мудрых вещах; но если бы кто-нибудь спросил у нас, в чем искусны живописцы, мы бы сказа-

ли, что в создании изображений <...>. А вот если бы кто спросил, чем мудр софист, что бы мы ответили? В каком деле он наставник?

— А что если бы мы так определили его, Сократ: это тот, кто наставляет других в искусстве красноречия?

— Может быть, <...> мы и верно бы сказали, однако недостаточно, потому что этот наш ответ требует дальнейшего вопроса: если софист делает людей искусными в речах, то о чем эти речи? Кифарист, например, делает человека искусным в суждениях о том, чему он его научил, — то есть об игре на кифаре. Не так ли?

— Да.

— Допустим. Ну, а софист, в каких речах он делает искусным? Не ясно ли, что в речах о том, в чем он и сам сведущ?

— Похоже на то.

— А в чем же софист и сам сведущ, и ученика делает сведущим?

— Клянусь Зевсом, не знаю, что тебе ответить. <...>

— Как же так? Знаешь, какой опасности ты собираешься подвергнуть свою душу? <...> Когда речь зашла о душе, которую ты ведь ставишь выше, чем тело, потому что от того, будет она лучше или хуже, зависит, хорошо или дурно пойдут все твои дела, ты ни с отцом, <...> ни с кем из нас, твоих друзей, не советовался, вверять ли тебе или не вверять свою душу этому пришлому чужеземцу. <...> Ты называешь его софистом, а что такое софист, оказывается, совсем не ведаешь, хоть и собираешься вверить себя ему. <...> Так вот, если ты знаешь, что здесь полезно, а что — нет, тогда тебе не опасно приобретать знания и у Протагора, и у кого бы то ни было другого; если же нет, то смотри, друг мой, как бы не проиграть самого для тебя дорогого. <...> Знания же нельзя унести в сосуде, а поневоле придется <...> принять их в собственную душу и, научившись чему-нибудь, уйти либо с ущербом для себя, либо с пользой. Это мы и рассмотрим <...>».

Непосредственным предметом обсуждения в беседе Сократа с Гиппократом является выяснение вопроса о том, кто такой софист, что он умеет, знает и, соответственно, чему обучает своих учеников. Однако это обсуждение носит не абстрактный, отвлеченный и не дидактический характер, вопрошен обращен к конкретному человеку, стоящему на пороге поступка. Таким образом, обсуждаются очень значимые для себе

седника Сократа вещи — каковы возможные последствия намеченного им шага, и мы видим, как первоначально неопределенное желание быть учеником Протагора превращается в реалистический вопрос с пониманием неотвратимости изменений в судьбе, придуших от ученичества, выделением зоны риска поступка. И речь Сократа обращена именно к нему, к Гиппократу, а не к абстрактному, идеальному собеседнику (как это имеет место в дидактических диалогах, популярных в схоластической традиции): дело не в том, что неясно, чему обучает Протагор, а в том, что *Гиппократ* собрался поступать в ученики и под этим углом зрения и только для этого рассматривается вопрос о софисте.

II. МЕТОД БЕСЕДЫ В ИССЛЕДОВАНИИ ЛИЧНОСТИ

Основные типы бесед в исследовании личности

Как известно, беседа является одним из самых продуктивных методов в психологии личности, дающих возможность взглянуть во внутренний мир человека, во многом понять его сложное, часто противоречивое содержание. Особое место беседы в арсенале методов исследования личности связано также с тем, что, хотя данный метод не требует привлечения сложной дополнительной аппаратуры и оборудования, он в то же время, как ни один другой, предъявляет высокие требования к экспериментатору-психологу, его мастерству, профессиональной зрелости.

Возможности беседы как диалога — инструмента встречи человека с человеком — связаны, в частности, с широтой выбора типа беседы в спектре от «полностью контролируемой» до «практически свободной». Основными критериями отношения беседы к определенному типу являются особенности предварительно подготовленного плана (программа и стратегия) и характер стандартизации беседы, т. е. ее тактика. Под программой и стратегией, как правило, подразумевают составленный психологом в соответствии с целями и задачами беседы набор смысловых тем и последовательность движения между ними. Чем выше степень стандартизации беседы, тем более строг, определен и неизменяем набор и форма вопросов психолога в ней, т. е. тем более жесткой и ограниченной является его тактика. Стандартизация беседы означает также и

то обстоятельство, что инициатива в ней перемещается на сторону психолога, задающего вопросы.

Таким образом, полностью контролируемая беседа предполагает жесткую программу, стратегию и тактику, а противоположный полюс — практически свободная беседа — отсутствие заранее сформулированной программы и наличие инициативной позиции в беседе у того, с кем она проводится. Между ними располагаются следующие основные типы бесед:

- *стандартизированная беседа* — стойкие программа, стратегия и тактика;
- *частично стандартизированная* — стойкие программа и стратегия, тактика значительно более свободная;
- *свободная* — программа и стратегия заранее не определяются или же только в основных чертах, тактика совершенно свободная.

Полностью и частично стандартизированная беседа дает возможность сравнения разных людей; беседы такого типа являются более емкими в отношении времени, могут опираться на меньший клинический опыт психолога и ограничивать непреднамеренное воздействие на испытуемого. Однако их большим недостатком является то, что они представляются не вполне естественной процедурой, имеющей более или менее выраженный оттенок экзаменационного опроса, и поэтому сковывающей непосредственность и вызывающей к действию защитные механизмы.

Как правило, к подобного типа беседам прибегают в том случае, если психологом уже установлено сотрудничество с собеседником, исследуемая проблема несложна и носит скорее частичный характер.

Беседа свободного типа всегда ориентирована на конкретного данного собеседника. Она позволяет получать множество данных не только прямым, но и косвенным образом, поддерживать контакт с собеседником, отличается сильным психотерапевтическим содержанием, обеспечивает высокую спонтанность проявления значимых признаков. Подобный тип

беседы характеризуется особенно высокими требованиями к профессиональной зрелости и уровню психолога, его опыту и умению творчески пользоваться беседой¹.

В целом процедура проведения беседы предполагает возможность включения в нее разнообразных модификаций — тактических приемов, позволяющих особенно обогатить ее содержание. Так, в беседах с детьми хорошо оправдывают себя куклы, различные игрушки, бумага и карандаш, драматические сценки. Аналогичные приемы возможны и в беседах со взрослыми людьми, необходимо только, чтобы они органично входили в систему разговора. Предъявление конкретного материала (например, шкалы) или обсуждение содержания только что выполненного испытуемым рисунка становится не только «зацепкой» для дальнейшего хода беседы, развертывающая его программы, но и позволяет получить дополнительные косвенные данные об испытуемом.

Структура беседы

Несмотря на очевидное многообразие типов беседы, все они имеют ряд постоянных структурных блоков, последовательное движение по которым обеспечивает беседе полную целостность.

Вводная часть беседы играет очень важную роль в композиции. Именно здесь необходимо заинтересовать собеседника, привлечь его к сотрудничеству, т. е. «настроить» его на совместную работу. Принципиальным является то обстоятельство, кто инициировал проведение беседы. Если она происходит по инициативе психолога, то ее вводная часть должна заинтересовать собеседника темой предстоящего разговора, пробудить желание участвовать в нем, сделать понятной значимость его личного участия в беседе. Чаще всего это достигается посредством апеллирования к прошлому опыту собеседника, проявлением доброжелательного интереса к его

¹ См. Шванцара Й. Диагностика психического развития. Прага: Авиценум, 1978.

взглядам, оценкам, мнениям. Испытуемому сообщается также о примерной продолжительности беседы, ее анонимности, и, если это представляется возможным, то о ее целях и дальнейшем использовании результатов.

Если инициатором предстоящей беседы является не сам психолог, а его собеседник, обращающийся к нему по поводу своих проблем, то вводная часть беседы должна отчетливо продемонстрировать главным образом следующее: что психолог тактично и бережно относится к позициям собеседника, он ничего не осуждает, но и не оправдывает, принимая его таким, каков он есть.

Во вводной части беседы происходит первая проверка ее стилизации. Ведь набор используемых психологом выражений и оборотов, обращение к собеседнику зависят от возраста последнего, пола, социального положения, жизненной среды, уровня знаний. Иными словами, словарный состав, стиль, концептуальная форма высказываний должны вызывать и поддерживать у собеседника положительную реакцию и желание давать полную и истинную информацию.

Продолжительность и содержание вводной части беседы принципиально зависят от того обстоятельства, будет ли она единственной с данным собеседником или у нее возможно развитие; каковы цели исследования и т.д.

На *начальной стадии* беседы особую роль для установления и поддержания контакта играет невербальное поведение психолога, свидетельствующее о понимании и поддержке собеседника.

Невозможно дать готовый алгоритм вводной части беседы, репертуар фраз и высказываний. Важно наличие отчетливого представления о ее целях и задачах в данной беседе. Их последовательная реализация, установление прочного контакта с собеседником позволяют переходить к следующему, *второму этапу*.

Его характеризует наличие общих открытых вопросов по теме беседы, вызывающих как можно больше свободных высказываний собеседника, изложение им своих мыслей и пере-

живаний. Такая тактика позволяет психологу накопить определенную фактическую событийную информацию.

Успешное выполнение этой задачи позволяет перейти к этапу подробного прямого обсуждения основной темы беседы. (Эта логика развития беседы реализуется и внутри развития каждой частной смысловой темы: следует от общих открытых вопросов переходить к более специфическим, конкретным). Таким образом, *третьим этапом* беседы становится подробное исследование содержания обсуждаемых проблем. Это кульминация беседы, один из самых сложных ее этапов, поскольку здесь все зависит только от психолога, от его умения задавать вопросы, слушать ответы, наблюдать за поведением собеседника. Содержание этапа подобного исследования полностью определяется конкретными целями и задачами данной беседы.

Завершающая фаза — это окончание беседы. Переход к ней возможен после успешного и достаточно полного проведения предшествующего этапа исследования. Как правило, здесь в той или иной форме делаются попытки ослабить напряжение, возникающее в ходе беседы, и выражается признательность за сотрудничество. Если беседа предполагает свое последующее продолжение, то ее завершение должно сохранить готовность собеседника к дальнейшей совместной работе.

Конечно, описанные этапы беседы не имеют жестких границ. Переходы между ними являются постепенными и плавными. Однако «перескакивание» через отдельные фазы беседы может привести к резкому снижению достоверности получаемых данных, нарушить процесс общения, диалога собеседников.

Вербальное общение в процессе беседы

Вербальное общение в процессе беседы в общем смысле предполагает умение правильно обращаться к своему собеседнику, задавать вопросы и слушать его ответы.

Одним из основных приемов обращения, позволяющих собеседнику яснее выразить свои мысли, чувства, проблемы, а психологу понять его, является так называемый «*Вы-под-*

ход» — изучение человека, чтобы лучше понять его. Спросим себя: что бы нас интересовало в этом случае? Как бы мы реагировали на месте нашего собеседника? Это уже первые шаги в направлении «Вы-подхода»¹. В словесном плане он реализуется в переходе от высказываний в первом лице к формулировкам, непосредственно обращенным к собеседнику. Например, вместо «Я бы хотел...» — «Вы хотите...»; «Мне представляется...» — «Ваша проблема, похоже, заключается в том...», или: «Вероятно, Вам интереснее говорить о...». То же относится к констатации и передаче фактов. Например, вместо: «Хоть Вам и не известно...» — «Как Вы знаете...»; «Вероятно, Вы не слышали...» — «Вы, наверное, уже об этом слышали...». Любой человек охотнее говорит о собственных проблемах и желаниях, и ни один собеседник не является исключением из этого правила.

Поощрить собеседника к высказыванию своих мыслей можно посредством «минимизации ответов», т. е. сознательным использованием в своей речи нейтральных, малозначащих по существу фраз, позволяющих содержательно продолжить беседу. Такие ответы — не просто реплики, которые делаются тогда, когда ответить нечего; они помогают выразить одобрение, понимание, интерес, приглашение, высказаться свободно и непринужденно. Исследования показали, что простейшая нейтральная реплика, или утвердительный наклон головы ободряют собеседника и вызывают у него желание продолжить общение. Важно только, чтобы ответы возникали естественно и были бы всегда действительно нейтральными. Наиболее употребительными минимальными ответами являются следующие: «Да?»; «Продолжайте, продолжайте, это интересно»; «Понимаю»; «Можно ли поподробнее...».

Эти реплики нейтральны, их иногда называют «открывающими», т. е. такими, которые способствуют развитию беседы, особенно в самом ее начале. Они снимают напряженность

¹ См. Мицич П. Как проводить цеховые беседы. М.: Экономика, 1987. С. 53.

говорящего, возникающую из боязни быть непонятым, получить отказ, т.к. молчание слушающего может быть неправильно истолковано как незаинтересованность или несогласие.

С другой стороны, некоторые краткие реплики, напротив, могут стать помехой в общении, т.к. могут быть поняты как принуждение к нему. Это высказывания следующего типа: «Это почему же?»; «Приведите мне хотя бы на то причины»; «Почему бы и нет?»; «Ну, не может быть, чтобы так уж плохо...». Они скорее приведут к прекращению разговора, чем к его продолжению.

Принципиальное значение в проведении беседы имеют вопросы. С их помощью можно:

- вести процессы передачи информации собеседником в определенном направлении, соответствующем программе беседы;
- взять инициативу в беседе;
- активизировать собеседника, чтобы от монологической речи перейти к диалогу;
- дать возможность собеседнику проявить себя, показать свои знания, продемонстрировать свои мнения, оценки, взгляды и позиции.

Известно, что между вопросом и ответом существует достаточно строгая смысловая и формальная координация. Вопрос строится в зависимости от потенциального ответа. Существует несколько классификаций типов вопросов, используемых в беседе.

Первая из них основана на широте предстоящего ответа. В ней выделяются три основные группы вопросов:

А. *Закрытые вопросы* — это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». Они обращены ко всему объему содержащегося в них смысла. Примеры: «Любите ли Вы бродить осенним вечером под теплым и негромким дождем?»; «Это все, что Вы хотели сказать?»; «Это трудно?»; «Предпочли бы Вы это сделать сами?». Закрытые вопросы ведут к созданию напряженной атмосферы в беседе, поскольку резко сужают «пространство для маневра» у собеседника, легко

могут нарушить ход мыслей говорящего. Они переключают фокус общения с говорящего на слушающего, нередко заставляют говорящего занимать защитную позицию. Следовательно, использование такого типа вопросов осуществляется не случайно, а только со строго определенной целью — расширить или сузить первоначальное сообщение говорящего, нацелить непосредственно на принятие решения.

Б. Открытые вопросы — это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет», они требуют какого-то объяснения. Это так называемые вопросы «кто», «что», «как», «сколько», «почему». Например: «Каково Ваше мнение по данному вопросу?»; «Почему Вы считаете такой взгляд недостаточным?»; «Что Вы собираетесь делать летом?».

Вопросы такого типа позволяют общению перейти в разновидность диалога-монолога с упором на монолог собеседника, т. е. на более высокую ступень беседы. Благодаря их использованию собеседник находится в более активном состоянии, он имеет возможность без подготовки, по своему усмотрению, строить содержание ответов. Открытые вопросы могут быть и переломными по своей функции, т. е. для перехода от одной, уже полностью раскрытой смысловой темы, к другой.

В. Выясняющие вопросы — являются обращением к говорящему за уточнением. Они вынуждают собеседника размышлять, тщательно обдумывать и комментировать то, что уже было сказано. Например: «В этом ли состоит проблема, как Вы ее понимаете?»; «Что Вы имеете в виду?».

Однако на пути углубленного выяснения содержания ответа собеседника более удобным представляется не формулирование вопросов, а прием перефразирования, когда говорящему передают его же сообщение, но словами слушающего. Цель перефразирования — собственная формулировка сообщения говорящего для проверки его точности. Перефразирование можно начать следующими словами: «Как я понял Вас...»; «Как я понимаю, Вы говорите...»; «Другими словами, Вы считаете...»; «По Вашему мнению...». При перефразировании выбираются только главные, существенные моменты сообщения, иначе ответ вместо уточнения понимания может стать при-

чиной путаницы. Слушающему важно уметь выразить чужую мысль своими словами.

Существует и другая классификация вопросов в зависимости от смысла соотносимых с ними ответов:

А. *«Да—нет»* вопросы, т. е. закрытые.

В. *Альтернативные вопросы*. Вопрос содержит в себе самом тот возможный выбор, который предстоит сделать собеседнику. Ответ на него будет охватывать лишь часть (большую или меньшую) смысла, содержащегося в вопросе.

В. *Избирательные вопросы*. Вопрос задает некоторый круг «предметов», не называя их конкретно, из которых можно сделать выбор. Этот выбор содержится в ответе на избирательный вопрос. Например: «Чем он болен?» — «Гриппом».

Г. *Иксовые вопросы*, не подсказывающие ответа. Например: «Что он сказал?»; «Что Вы собираетесь делать летом?». На вопрос такого типа могут последовать любые ответы, которые явным образом не связаны с теми смысловыми ориентирами, которые содержатся в вопросе. Координация между вопросом и иксовым ответом подтверждается тем фактом, что вопрос при иксовом ответе не может строиться так же, как строится при «да-нет» ответах, альтернативных и избирательных ответах.

Данная классификация не является абсолютной и жесткой. Предложенные четыре типа вопросов надо рассматривать как основные ориентиры, к которым могут в большей мере тяготеть конкретные ответы.

В основе еще одной классификации вопросов в беседе лежит совершенно иной качественный признак, а именно, функциональная роль данного вопроса в целостной программе беседы¹. В ней выделяются следующие типы вопросов:

А. *Подспудные вопросы* — это те переменные, в которых мы хотим охарактеризовать испытуемого. Это, по сути дела, вопросы, которые задает себе сам проводящий беседу. Содержание «подспудного», «генерального» вопроса порождает це-

¹ См. Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г. М. Андреевой. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1972.

лый веер конкретных вопросов, ответы на которые позволяют нам проникнуть в те проблемы, которые в ходе беседы явно не формулируются.

Б. Прямые вопросы — это средство реализации подспудного вопроса. Прямые вопросы могут быть сформулированы в личной форме: «Знаете ли Вы...?»; «Что Вы думаете о...?»; «Каково Ваше мнение по поводу...?» Они также могут быть сформулированы в безличной или полубезличной форме: «Некоторые люди считают, что...»; «А как с Вашей точки зрения?».

В. Фильтрующие вопросы — выполняют функцию контрольных. Положительный или отрицательный ответ, полученный на них, должен быть повторен на связанные с ними по смыслу вопросы. Если у испытуемого нет знания о предмете обсуждения, то не может быть своих мнений и оценок.

Основой еще одной классификации вопросов является характер связи их с исследуемым, обсуждаемым предметом. В этом случае выделяют:

Прямые — непосредственно касаются исследуемого предмета, например: «Боязно ли Вам обращаться к незнакомому человеку?»;

Косвенные — более опосредованно касаются исследуемого предмета, оставляя испытуемому достаточно широкий выбор ответа, например: «Как Вы поступаете, когда Вам бывает боязно обратиться к незнакомому человеку?»;

Проективные — касаются той области, в которую включен исследуемый предмет: «Все ли боятся обращаться к незнакомым людям?». К ним можно добавить вспомогательный вопрос: «Ну, а как Вы?».

Независимо от конкретного вида вопросов и их классификации существует ряд общих правил относительно неприемлемых в беседе типов высказываний.

Следует избегать наводящих вопросов, которые самой своей формулировкой подсказывают ответ: «Вы, конечно, любите читать книги?»; вопросов, первая часть которых содержит любую оценочную позицию или точку зрения экспериментатора: «Я знаю, что такие уверенные в себе люди, как Вы, легко

общаются. Не так ли?»; вопросов, носящих произвольный, непроверенный, альтернативный характер: «Вам легко знакомиться с другими людьми или Вам это трудно сделать?» (испытуемый может придерживаться третьей точки зрения, которая вовсе не задана этим вопросом и потому может остаться невысказанной); и, наконец, вопросов, слишком широко сформулированных относительно предмета обсуждения: «Как Вы относитесь к другим людям?»

Если вопросы экспериментатора начинают затрагивать область, к которой испытуемый относится болезненно, то можно смягчить эту субъективную болезненность общими фразами, преуменьшающими неблагоприятное впечатление: «Всем иногда приходится переживать неприятности, разочарования»; «Родители не всегда правильно понимают своих детей» и т. п. Иногда такие фразы облегчают ..спытуемому сообщение (прямое или косвенное) о важных для него событиях, ситуациях, оценках. Следует, однако, как мы уже говорили, не злоупотреблять комментариями и высказывать их как можно реже, осторожнее и всегда продуманно. Эффективность процесса беседы во многом зависит от умения слушать собеседника. Слушать и воспринимать означает, иными словами, умение не отвлекаться, поддерживать постоянное внимание, устойчивый визуальный контакт. Поскольку скорость мышления примерно в четыре раза больше скорости речи, следует использовать время на анализ и выводы из непосредственно услышанного.

Таким образом, проведение беседы требует успешной реализации психологом профессионального умения слушать, наблюдать, говорить.

Невербальное общение в процессе беседы

Невербальное общение включает в себя такие формы самовыражения, которые не опираются на слова и другие речевые символы. Его ценность состоит, в частности, в том, что оно спонтанно и проявляется бессознательно. Невербальное общение содержит достаточно элементов, которые

позволяют убедиться в достоверности того, что сказано словами.

Понимание невербального языка в основном приобретает-ся при обучении. И, хотя люди в этом плане очень отличаются друг от друга, установлено, что чуткость в невербальном общении повышается с возрастом и опытом.

Выражение лица — мимика — главный показатель чувств. Легче всего распознаются положительные эмоции: счастье, любовь, удивление; труднее — отрицательные: печаль, гнев, отвращение. Наиболее информативны в данном случае положение бровей, «открытость» или прищуренность глаз, положение губ. Особенно экспрессивны губы человека. Так, плотно сжатые губы отражают глубокую задумчивость, изогнутые — сомнение или сарказм¹. Улыбка, как правило, выражает дружелюбие, потребность в одобрении. В то же время, как элемент мимики и поведения она зависит от региональных и культурных различий. Поскольку улыбка может отражать разные мотивы, следует быть осторожным в ее истолковании. Например, чрезмерная улыбчивость часто выражает потребность в одобрении или почтение по отношению к начальству; улыбка, сопровождаемая приподнятыми бровями, выражает готовность подчиниться, а улыбка с опущенными бровями выражает превосходство. Лицо экспрессивно отражает чувства, поэтому говорящий обычно пытается контролировать выражение своего лица. В неприятной ситуации натянутая улыбка выдает чувства беспокойства и извинения.

Визуальный контакт является исключительно важным элементом общения. Когда мы смотрим на говорящего, это означает не только заинтересованность, но и помогает нам сосредоточить внимание на том, что нам говорят. Во время беседы говорящий и слушающий то смотрят, то отворачиваются друг от друга, чувствуя, что постоянный взгляд может мешать собеседнику сосредоточиться. Время от времени глаза собеседников встречаются, но на короткое время. Легко

¹ См. *Атватер И.* Я вас слушаю: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Экономика, 1984.

поддерживается визуальный контакт при обсуждении приятной темы; собеседники избегают его, обсуждая запутанные или неприятные вопросы. Настойчивый или пристальный взгляд в подобных случаях воспринимается как признак враждебности, создает неблагоприятное впечатление о смотрящем. Визуальный контакт помогает регулировать беседу. Если говорящий то смотрит в глаза, то отводит взгляд в сторону, то он еще не закончил говорить. По завершении своего высказывания говорящий, как правило, прямо смотрит в глаза собеседнику, как бы предлагая тому вступить в разговор.

Интонация и тембр голоса. Умеющий слушать понимает больше, чем значат слова говорящего. Можно оценить и тон голоса, скорость речи, заметить отклонения в построении фраз (например, аграмматизмы, незаконченность предложений), частоту пауз. Эти вокальные выражения наряду с отбором слов и выражением лица очень важны для понимания сообщения. Чувства собеседника прямо отражаются в тоне голоса. Легко распознаются, например, гнев, печаль, несколько труднее нервозность, ревность. *Сила и высота* голоса тоже несут дополнительную информацию о сообщении говорящего. Так, например, радость, недоверие, энтузиазм передаются высоким голосом, гнев и страх тоже выражаются высоким голосом, но в более широком диапазоне тональности, силы и высоты звуков; печаль, горе, усталость обычно передаются мягким и приглушенным голосом с понижением интонации к концу каждой фразы. *Скорость* речи возрастает, когда говорящий взволнован, обеспокоен или сообщает о своих личных трудностях. Быстро говорит и тот, кто стремится убедить своего собеседника. Медленная речь чаще свидетельствует об угнетенном состоянии, горе, высокомерии или усталости. Допуская в речи незначительные *ошибки* — повторение слов, неуверенный или неправильный их выбор, обрыв фразы на полуслове — люди невольно выражают свои чувства или намерения. Обычно речевые недостатки более выражены при неуверенности собеседника в себе, в состоянии волнения или при попытках обмануть. Порою звуки — междометия, вздохи, нервный кашель, фырканье и т. п. — могут означать больше, чем слова.

Позы и жесты. Установку и чувства человека во многом можно определить по его моторике, т. е. по тому, как он стоит или сидит, по его жестам и движениям. Поза говорящего, склоняющегося к сидящему, более способствует разворачиванию общения, поскольку она свидетельствует о внимании. В разговоре труднее с теми, кто откидывается назад или разваливается в кресле. Следует понаблюдать, в каком положении собеседник чувствует себя наиболее удобно, как он стоит, сидит, передвигает стул или как движется, когда думает, что на него смотрят. Значение многих жестов рук или движений ног в определенной мере очевидно. Например, скрещенные руки (или ноги) обычно указывают на скептическую, защитную установку, тогда как не скрещенные конечности выражают более открытую установку доверия. Сидят, подперев ладонями подбородок, обычно в задумчивости. Стоять, подбоченившись, — признак неповиновения, или, наоборот, готовности приступить к работе. Руки, заведенные за голову, выражают превосходство. Во время разговора головы собеседников находятся в постоянном движении; хотя кивание головой не всегда означает согласие, оно действительно помогает беседе, как бы поощряя собеседника продолжить речь. Кивки головой действуют на собеседника одобряюще, однако быстрый наклон или поворот головы в сторону, жестикуляция часто указывают на то, что слушающий хочет высказаться.

Обычно и говорящим, и слушающим легче беседовать с теми, у кого оживленное выражение лица и экспрессивная моторика. Активная жестикуляция часто отражает положительные эмоции и воспринимается как признак заинтересованности и дружелюбия. Чрезмерное жестикулирование, однако, может быть выражением беспокойства или неуверенности.—

Другим важным фактором является *межличностное пространство* — как близко или далеко собеседники находятся по отношению друг к другу. Обычно, чем больше собеседники заинтересованы друг в друге, тем ближе они располагаются. При этом социальное расстояние для неформальных социальных и деловых отношений составляет от 1,2 до 3,7 м, причем верхний предел более соответствует формальным от-

ношениям. На расстояние между собеседниками может повлиять и стол, если во время беседы он не используется по своему прямому назначению, т. е. на нем не едят, не рисуют и т. п. Стол может ассоциироваться в подобном случае с высоким положением и властью, что может сразу же придать беседе вид ролевого общения. По этой причине удобнее в некоторых случаях проводить беседы, сидя рядом с собеседником на стульях, стоящих под углом друг к другу.

Невербальное общение позволяет точнее понять сказанное. В том случае, когда невербальные «сообщения» противоречат сказанным словам, следует особенно внимательно отнестись к этому обстоятельству. На противоречивые жесты и слова собеседника следует отвечать подчеркнуто продуманно, оставляя себе время для оценки происходящего и принятия решения. Например, говорящий соглашается с вами, но проявляет при этом признаки сомнения: делает частые паузы, задает вопросы, его лицо выражает удивление и т. п. В данном случае возможно высказывание такого типа: «Похоже, Вы к этому относитесь скептически? И с чем это может быть связано?». Подобное высказывание выражает внимание к тому, что говорит и делает собеседник, не вызывая у него беспокойства или защитной реакции.

Итак, эффективность беседы зависит не только от внимания к словам говорящего, но и в не меньшей степени от понимания невербальных сигналов — жестов и мимики говорящего. Анализ содержания вербального и невербального общения позволяет правильно интерпретировать содержание беседы и, следовательно, повышает уровень достоверности ее результатов.

III. ПОЛУСТАНДАРТИЗИРОВАННАЯ БЕСЕДА (НА МАТЕРИАЛЕ ИЗУЧЕНИЯ САМООЦЕНКИ ВЗРОСЛОГО ЧЕЛОВЕКА). ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

В рамках данного задания студентам предлагается ознакомиться с частично стандартизированным типом беседы на материале исследования самооценки по методике Т. Дембо—С. Я. Рубинштейн. Это представляется целесообразным, поскольку опора на конкретный материал значительно облегчает знакомство с данным методом.

Сама методика, считающаяся классической в области изучения самооценки, отличается крайней простотой. На листе бумаги проводят вертикальную черту, в отношении которой обследуемому говорят, что она обозначает «счастье», причем верхний полюс соответствует состоянию полного счастья, а нижний занимают самые несчастные люди. Обследуемого просят обозначить на этой линии свое место. Такие же вертикальные линии проводятся и для выражения самооценки по шкалам «ум», «характер», «здоровье». Затем сразу же приступают к беседе, в которой выясняется содержание представлений испытуемого о счастье, здоровье, характере и уме, о самом себе.

Таким образом, сама процедура самооценки по методике Дембо—Рубинштейн предполагает, что экспериментатор заранее готов к проведению беседы, т. е. имеет ее программу и средства реализации. Самооценка при этом понимается как восприятие субъектом своей ценности по сравнению с другими людьми.

Предлагаемая в данном случае процедура позволяет описать самооценку испытуемого в достаточно общем виде на основе анализа содержания ее вербальных компонентов.

Методические цели задания. Знакомство с частично стандартизированным типом беседы предполагает:

- 1) подготовку программы беседы и подробную разработку ее тактики (системы и типов вопросов);
- 2) самостоятельное проведение беседы;
- 3) подробный разбор проведенной беседы с анализом типичных ошибок;
- 4) составление заключения по результатам анализа содержания проведенной беседы;
- 5) знакомство со способами усиления достоверности собираемых данных.

Процедура проведения исследования самооценки. Общая продолжительность всего исследования составляет 1—1,5 часа. Следовательно, получив предварительное согласие испытуемого, необходимо установить удобное для него время проведения исследования. Недопустимы прерывание хода беседы внешними причинами: телефонными звонками, появлением третьих лиц и т. д. Она должна проводиться в изолированной комнате, без посторонних, т. е. «тет-а-тет».

Введением в исследование может служить следующее высказывание экспериментатора: «Вероятно, Вам, как и каждому из нас, приходилось сравнивать себя с другими людьми. Поэтому работа, которую я Вам сейчас хочу предложить, не будет для Вас новой или необычной. У Вас наверняка сложились мнения и представления о себе и о других людях». Это высказывание не может произноситься быстро и невнятно; по сути дела экспериментатор должен получить положительный ответ или реакцию на каждую часть этого высказывания.

Экспериментатор чертит на чистом листе бумаги вертикальную линию и говорит: «Допустим, что на этой линии расположились люди всего мира: вот здесь, сверху (показ рукой) — самые счастливые, а здесь, внизу (показ) — самые несчастные. Как Вы думаете, где Ваше место среди всех этих

людей по счастью? Поставьте карандашом отметку в том месте, где, как Вам думается, Вы находитесь» (испытуемому дают цветной карандаш для отметки). Данную инструкцию необходимо выучить дословно; четко и неторопливо произнести и разъяснить испытуемому все ее части. Но в то же время у испытуемого не должно создаться впечатления заученности текста, поскольку, повторяем, с самого начала опыт должен проводиться в форме свободного общения с ним.

После того, как испытуемый отметил свое актуальное место на шкале «счастье», ему предлагают обозначить и свое желательное положение, т. е. ответить на вопрос: «Где бы Вы хотели быть по этой шкале?». Инструкцию можно разъяснять, повторять, но обсуждать решение испытуемого на данном этапе ни в коем случае не следует.

Затем рядом с первой линией проводят на листке еще одну такую же вертикальную черту и предлагают испытуемому очередную задачу: «Если на этой линии расположить всех людей по уму: сверху пусть будут самые умные (талантливые), внизу — самые глупые, где бы Вы определили свое место?» Далее просят обозначить свое желательное положение, т. е. где бы испытуемый хотел находиться на этой шкале. Затем проводятся аналогичные линии и даются аналогичные инструкции по «характеру»: «Наверху пусть будут самые хорошие, внизу — самые плохие по характеру люди»; то же самое и по «здоровью»: «Вверху самые здоровые, внизу — самые больные».

К описанным четырем шкалам, предложенным С. Я. Рубинштейн, можно ввести дополнительную шкалу — «знание себя», на которой испытуемый должен отметить только реальную, актуальную самооценку. Как показывают данные автора, опираясь на показатели этой шкалы, можно судить о степени критичности испытуемого: высокая оценка по этой шкале нередко свидетельствует о некритичном отношении к себе, слишком низкая оценка может быть показателем неуверенности в себе.

Сама процедура проставления оценок на шкалах, как правило, проходит довольно быстро, в течение 10—15 минут. Затем, после ее завершения, экспериментатор переходит к вы-

яснению содержания отметок, двигаясь по шкалам в обратном порядке: «здоровье», «характер», «ум», «счастье».

Вводными словами к беседе может послужить следующее высказывание экспериментатора: «Ну, а теперь, когда Вы полностью выполнили предложенное Вам задание, давайте поговорим подробнее о том, какие мнения, представления сложились у Вас о себе и о других людях. Вот, например, шкала "здоровье"...». Это высказывание не должно быть произнесено торопливо, невнятно, с запинками и т.д., а напротив, неспешно, уверенно, доброжелательно, всей интонацией как бы приглашая продолжить, вступить в беседу.

Программа беседы достаточно постоянна для каждой шкалы и строится примерно в следующей последовательности:

- 1) выяснение содержания актуальной оценки;
- 2) выяснение содержания полюсов шкалы;
- 3) выяснение содержания и причин желаемой оценки.

Тактика экспериментатора в данном случае является относительно свободной. Им могут быть заданы разные вопросы в зависимости от особенностей испытуемого, хода беседы и т.д. Обязательно по каждому из пунктов следует просить испытуемого приводить поясняющие примеры, иллюстрирующие его суждения о себе или других людях.

Вот, например, возможные вопросы по шкале «ум»:

- В каком смысле Вы понимаете слово «ум», когда оцениваете себя?
- Как Вы себя сами оцениваете по уму?
- Кого бы Вы могли поставить на шкале по уму чуть выше себя? Приведите, если можно, описание такого человека;
- Кто с Вашей точки зрения самый глупый?
- Кого бы Вы могли на шкале по уму поставить чуть ниже себя? Опишите поконкретнее, что это за человек?
- Каким умом Вы бы хотели обладать?
- Чего Вам не хватает, чтобы приблизиться к идеалу? и т.д.

Примерная последовательность вопросов по шкале «счастье»:

- Каким же образом Вы оценивали себя по «счастью»? (Желательно добиться четкой словесной оценки. Это важно с двух точек зрения: во-первых, насколько эта оценка коррелирует с обозначенной на шкале точкой; например, на шкале обозначена середина, а испытуемый говорит, что он очень «счастливый»; во-вторых, словесная оценка позволяет перейти к выяснению ее содержательной части).
- Как бы Вы могли описать свое состояние счастья?
- Кто, с Вашей точки зрения, самый счастливый и почему?
- Кто, с Вашей точки зрения, самый несчастный и почему?
- Чего же Вам не хватает, чтобы быть совсем счастливым?
- Что нужно изменить, чтобы достичь этого состояния?

Бели испытуемый дает низкую оценку по этой или по любой другой шкале, необходимо уточнить: «Кто виноват в сложившейся ситуации?». Важно понять, кого испытуемый обвиняет в причине несчастья: самого себя или окружающий мир, необходимо при этом с большей или меньшей степенью точности определить, какие свойства самого себя или какие свойства мира имеет в виду испытуемый.

Аналогичная процедура беседы проводится и при наличии очень высокой отметки на шкале. При этом испытуемого спрашивают: «С чем связана такая высокая оценка? Являетесь ли Вы ее причиной, или другие люди, обстоятельства жизни?». Подобные вопросы можно задавать испытуемому при наличии очень низкой или очень высокой оценки на любой из предъявленных ему шкал.

После окончания беседы по четырем основным шкалам — «здоровье», «характер», «ум», «счастье» (необходимо выдержать именно такую последовательность в беседе) — экспериментатор обращается к дополнительной шкале «знание самого себя». Здесь круг вопросов несколько иной: в беседе необходимо выяснить, чем определяется оценка знания самого себя; каковы причины ее высоты на шкале; что такое знание себя, по мнению испытуемого; какие люди

знают себя, в чем это проявляется; трудно ли знать себя, можно ли этому научиться; если можно, то как, если нельзя, то почему и т.д.

Несколько слов о поведении экспериментатора во время опыта. Мы уже говорили, что проведение беседы требует от психолога большого мастерства. Всякая небрежность, невнимание к личности испытуемого, попытка прямо диктовать ему требования и инструкции неизбежно приведут к неудаче опыта, к превращению беседы — в лучшем случае — в формальное анкетирование.

Ситуация данного задания — предъявление шкал самооценки — облегчает задачу экспериментатора, поскольку испытуемому дается некоторый конкретный материал, который является хорошим предлогом, «зацепкой» для дальнейшей беседы, развертывания ее программы. Однако в этих условиях требования к экспериментатору остаются высокими. Необходимо с самого начала стремиться показать заинтересованность экспериментатора в ответах испытуемого. При этом экспериментатор не должен быть многоречивым, нужно по возможности избегать всяких оценочных суждений. Именно многоречивость, стремление постоянно вмешиваться в беседу, комментировать, оценивать, направлять испытуемого, подсказывать ему желательный ответ, как правило, характеризует неопытного психолога. Следует также с самого начала понять и помнить, что беседа, даже стандартизированная, не ограничена требованием быть столь безупречно строгой, как эксперимент, скажем, в области исследования движения глаз или кратковременной памяти. Испытуемые по тем или иным причинам могут нарушать продуманный заранее план беседы, уходить в сторону, задерживаться на несущественных, на первый взгляд, вопросах. Подобные действия не являются, однако, «срывом» эксперимента, а, напротив, делают ситуацию беседы более интересной, поэтому их надо так же тщательно протоколировать, как и материал «плановой» беседы.

В течение всего времени исследования поведение экспериментатора должно быть очень тактичным и сдержанным.

Аксиомой для психолога является и соблюдение принципа анонимности полученных данных о сторонах личности испытуемого, право использования этих данных лишь в рамках сугубо научных и профессиональных целей.

Закончив выяснять содержание отметок испытуемого на всех пяти шкалах, экспериментатор переходит к завершающей части беседы. Для этого используются высказывания такого типа: «Вот мы с Вами добрались до конца нашей работы. Мы обсудили Ваши оценки, поставленные на шкалах. Беседовать с Вами было очень интересно. Я очень признателен Вам за Ваш труд. Но, может быть, у Вас возникли вопросы и ко мне? Не хотите ли теперь задать их?». Очень важно, о чем спросит испытуемый, насколько это будет пересекаться с содержанием беседы. Окончательно завершая беседу, необходимо еще раз выразить признательность испытуемому.

Фиксация беседы и ее протокол. Регистрирование беседы не должно мешать общению испытуемого и исследователя. Наиболее удобной формой регистрации является скрытая или открытая запись беседы на магнитофонную ленту. Ведь кроме содержания беседы, на магнитофонной ленте фиксируются интонационные особенности речи испытуемого, ее эмоциональная окрашенность, паузы, оговорки и т.д.

Чтобы снять напряжение испытуемого при открытой записи беседы на магнитофон, следует объяснить ему, с какой целью делается запись, — для того, чтобы во время разговора экспериментатор не отвлекался на ведение протокола. Надо сразу же включить магнитофон и дать испытуемому прослушать запись голосов обоих участников беседы. Благодаря этому несложному приему магнитофон становится такой же частью «психологического поля», как и, например, стол, за которым сидят собеседники. Микрофон и магнитофон располагаются сбоку от собеседников, так, чтобы при хорошем качестве записи эта аппаратура не была все же в центре поля зрения испытуемого, а располагалась ближе к периферии.

Однако и при наличии магнитофонной записи, и особенно при ее отсутствии, экспериментатор обязан вести протокол и

фиксировать в нем особенности поведения испытуемого во время беседы, его жесты, мимику, пантомимику, эмоциональные реакции. В самом общем виде форма протокола следующая:

| Экспериментатор | Поведение испытуемого: мимика, эмоциональные реакции и т.д. | Высказывания испытуемого |
|-----------------|---|--------------------------|
| | | |

Вверху на каждой странице протокола записываются инициалы испытуемого, дата и время проведения эксперимента (начало и конец). В графе слева записываются этапы беседы, названия предъявляемых шкал, реплики, вопросы и замечания экспериментатора; в средней графе — поведение испытуемого, его жесты, мимика, эмоциональные реакции; в правой графе — высказывания, ответы и пояснения испытуемого.

Записи в протоколе, выполняемые как во время беседы, так и после нее (при переписывании с магнитофонной ленты для последующей обработки), должны быть дословными, а не сокращенными.

Именно выполняемый по указанной форме подробный протокол является материалом, который и становится предметом последующего анализа.

Описание и анализ содержания беседы. В первую очередь следует описать общее поведение испытуемого в ходе всего опыта, его динамику от начала до конца беседы, изменение жестов и мимики испытуемого, насколько скованно он держится и т.д.

Затем следует подробно остановиться на том, как строилось общение в ходе беседы, какие были реакции испытуемого на вопросы экспериментатора, характер ответов, их развернутость

и содержательность, какую позицию занимал испытуемый в ходе общения (активную, пассивную, формальную и т. п.) и в чем конкретно она проявлялась.

Необходимо дать характеристику речи испытуемого: особенности стилизации его фраз; богатство словаря; наличие эмоционально-экспрессивных выражений в речи, характер интонационной динамики в речи; использование штампов речи и т. д.

Следует далее перечислить основные темы, которые возникли в ходе беседы при реализации ее программы, попытаться установить их смысловые связи и высказать предположение о причине возникновения этих связей, опираясь, естественно, на высказывания испытуемого и на их содержание.

Затем необходимо, используя отметки на шкалах, поставленные испытуемым, и протокол беседы с ним, проанализировать полученные результаты самооценки по каждой из четырех основных шкал («здоровье», «ум», «характер», «счастье»). При этом необходимо:

- обозначить высоту самооценок по данной шкале (актуальную и желаемую);
- проанализировать полученные сведения о содержании актуальной самооценки;
- проанализировать полученные сведения о содержании полюсов шкалы (т. е. крайних точек всего субъективного «поля оценок», внутри которого испытуемый определяет себя);
- проанализировать полученные сведения о содержании желаемой самооценки;
- сделать заключение по результатам исследования данной шкалы.

Вслед за анализом четырех основных шкал следует перейти к разбору результатов, полученных по дополнительной шкале («знание себя»). Особое внимание надо обратить здесь на представление испытуемого о своих возможностях самопознания, на характер критичности данного испытуемого.

В заключении необходимо проанализировать общий характер самооценки испытуемого. Здесь можно наметить такие пункты:

- насколько целостна самооценка, в какой степени ее части, параметры связаны между собой;
- существует ли разноречивость в уровнях самооценки по шкалам;
- каков средний разрыв между идеальной и реальной самооценкой, каковы ее возможные причины;
- какова предположительная степень уверенности или неуверенности испытуемого в себе, в его представлении о знании себя;
- каково может быть отношение испытуемого к возможным успехам и неудачам и т.д.

При описании и анализе содержания беседы необходимо помнить, что все выделенные выше моменты являются наиболее общими указаниями; неизбежное разнообразие материалов, получаемых в ходе беседы, может требовать в каждом отдельном случае некоторого сужения, или, напротив, расширения круга анализируемых вопросов.

IV. КЛИНИЧЕСКАЯ БЕСЕДА

(выступление Б. В. Зейгарник)¹

Если вы исследуете личность, то вряд ли обойдетесь без беседы. Если назвать эту беседу клинической, то клинической в широком смысле слова, потому что это не беседа врача, это беседа экспериментатора-психолога с психическим больным, с соматическим больным, с человеком, заболевшим и находящимся в стационаре или проходящим в диспансер. Но это не принципиально, хотя здесь есть свои нюансы.

Проблема беседы не проста и необходимо провести классификацию беседы. Прежде всего это беседа психолога-экспериментатора во время эксперимента, потому что прежде всего патопсихологический эксперимент — а я говорю сейчас о патопсихологическом эксперименте — это обязательное общение с больным. Вы все время общаетесь с больным, причем не только в вербальном плане, но и мимически: вы можете пожать плечами, поднять брови и т.д. Экспериментатор-патопсихолог всегда немножко актер, так же как экспериментатор левиновской школы.

Второе — это беседа в узком смысле слова, когда речь идет не о беседе во время эксперимента, а об обычной банальной беседе с больным.

Я начну со второго, с беседы в узком смысле слова. Дело в том, что, во-первых, беседа не проводится вообще. Беседа проводится всегда на основании многих индикаторов, условий, параметров, которые вы получили от врача, с которым вы бе-

¹ Выступление на факультете психологии Московского государственного университета имени М.В.Ломоносова в 1986 г.

седовали (если вы с ним беседовали до того), из истории болезни, потому что вы не можете начать беседы с больным, не прочтя историю болезни. Но это не означает, что беседа должна касаться самих симптомов болезни, самой болезни. Вы не должны дублировать беседу врача. Как неопытный студент иногда делает? Прочитав историю болезни, сразу начинает расспрашивать больного о его галлюцинациях или, скажем, о его настроении. Этого ни в коем случае нельзя делать. Вы уже сразу закрываете себе доступ к этому больному. В дальнейшем вы, может быть, этого коснетесь, но опосредованно.

Но самое главное то, что беседа должна проводиться в зависимости от тех проблем, которые стоят перед практическим патопсихологом. Эти проблемы иногда задаются врачом. Скажем, врач вам посылает больного для дифференциального диагноза или для того, чтобы решить, какую психотерапию лучше проводить: индивидуальную или групповую. Это может быть проблема интеллектуальных возможностей, или проблема возможности обучения ребенка в массовой или спецшколе, в школе для умственно недоразвитых детей.

Но дело в том, что психиатр иногда не ставит такую задачу: «Посмотрите, пожалуйста, этого больного. Вот сложный больной. Вот, Иван Петрович, или Ванечка, или Манечка, посмотри такого больного. Я что-то в нем не разберусь». И тогда вы должны сами, исходя из того, что вы прочли историю болезни (а прочесть ее не так легко: прочесть ее можно, но надо ее «прочесть»), поставить эту проблему, которую врач вам не смог сформулировать.

Поймите меня правильно, я совершенно не умаляю, как многие психологи сейчас делают, значения врачебной деятельности и умения врача, который знает очень много о больном, умеет обращаться с ним и понимает его. И понимает лучше, чем мы, психологи, поэтому недопустимо пренебрежительно относиться к психиатрам или невропатологам, соматологам. Нужно внимательно прислушаться к тому, что врач говорит, даже если вам кажется, что он говорит не то, что вам казалось бы интересным. Надо всегда с уважением относиться к представителю другой специальности, в которую вы прикладываете-

те свои знания. Вы можете стоять на другой точке зрения. Вы можете не стоять, например, на точке зрения Ганнушкина, но, вместе с тем, это величайший психиатр, к которому надо при-слушаться. Также и Гиляровский — величайший психиатр, хотя в чем-то вы можете с ним не согласиться.

Может быть не все врачи — Гиляровские и Ганнушкины, поэтому молодой и неопытный врач посылает к нам больно-го, он ему кажется сложным. А вы должны ему помочь как психолог. В зависимости от проблемы и будет организована наша беседа.

Беседа может зависеть и от того, какую вы научную рабо-ту ведете. Вы набираете больных для получения материалов к вашей диссертации и тоже проводите беседу с больным, уже совсем по-иному.

Еще один момент, который надо учесть: характер наших вопросов, нашей беседы, должны зависеть от того, как боль-ной относится ко всей ситуации беседы. Вошел ли он угрю-мый или веселый, со словами: «Меня послал к вам врач. Я не знаю, для чего», или с открытой душой: «Вот, мне интерес-но, что психолог скажет». Конечно, это может быть умствен-но отсталый, недоразвитый, незрелый человек или вообще не знающий, что существует психология. Правда, таких людей почти нет и даже если вы имеете дело с неграмотной старуш-кой, она понимает, что вы хотите как-то проверить ее память или что-то другое. Она не знает слова «экспертиза», но пони-мает, что у нее что-то проверяют, что-то «умственное». И многие относятся одобрительно, а многие неохотно идут на это. Это очень важно.

Еще один момент — отношение к данному эксперимента-тору. Когда приходит пожилой человек и ответственный ра-ботник, заведующий каким-нибудь институтом или отделе-нием, а перед ним сидит молодая девушка или молодой чело-век, он бывает возмущен: «Ну что этот сосунок понимает, что он тут будет меня расспрашивать». Это тоже надо учесть.

Вы должны очень доброжелательно встретить больного, очень доброжелательно с ним поговорить и, вместе с тем, какая-то дистанция в общении, хоть на один сантиметр, дол-

жна быть соблюдена, даже если вы молоды, а больной — пожилой человек. Все-таки вы — экспериментатор.

Когда вы приходите в клинику, вам должно быть трудно; плохо, если вам не трудно. Если вы думаете, что вам будет легко с больными — это плохо, это еще незнание дела. Поговорить с больным не так просто. Такой простой факт: иногда вы можете вызвать больного через санитаря, через лаборанта, а иногда вы сами должны пойти за ним. Бывает и так: нужно пойти в отделение и поговорить, чтобы больной пошел к вам. Приведу другой пример. Мы проводим иногда спецпрактикум — сидят студенты, мы выдаем их за молодых врачей. Не надо делать вид, что вас нет. Надо сказать: «Вы извините, вы понимаете, что врачей надо обучать, хирурги так обучаются, педиатры. Да, приходится иногда и вам выступать в роли "кроликов". Но вы поймите, так штурмуется наука. Никогда человек не научится оперировать, если он не будет присутствовать на операции. Но мы в целях учебного процесса должны показать больного, и мы вызываем человека сознательного, который понимает, что все это нужно. Мы не любого больного вызываем, когда хотим его "показать"». Мы должны «приподнять*» больного в том смысле, чтобы он понял, что не любого человека мы показываем — он должен быть высокого уровня, чтобы понимать, что не обидно быть «кроликом». Но это надо уметь сделать, уметь разъяснить.

Вы видите, что беседа в собственном смысле слова, говоря не научно, имеет много «гитик», ее не так просто провести.

Когда вы исследуете восприятие, тоже надо уметь провести беседу, но это проще. Если вы хотите исследовать влияние мотивации на восприятие, это труднее. Но если вы проводите психофизические опыты, то даже не надо особенно беседовать с испытуемыми: вы берете испытуемого, платите ему, а это другое дело. Когда человек находится в лечебном учреждении, для него вызов в психологическую лабораторию — это всегда вызов в кабинет, где ожидается ситуация экспертизы, и сколько бы вы ему ни говорили, что это неважно, это не поможет, если он не слабоумный больной, которому все это безразлично. В тех случаях, когда речь идет о дифференци-

альном диагнозе, вы можете сказать больному: «Вы знаете, что это хорошая больница, клиническая больница, поэтому здесь всегда много исследуют, подробно. И вот врач попросил меня посмотреть ваше запоминание, проверить вашу память, ваш интеллект».

Если к вам послан больной на трудовую экспертизу, то беседу можно начать так: «Вы жалуетесь, что трудно работать?» Часто больные хотят получить инвалидность, поэтому они немножко агравируют свое состояние, так же, как мы, идя иногда в обычную поликлинику, тоже говорим, что у нас температура 38°, хотя она была 37,4°, потому что иначе врач не выпишет больничный лист или не придет на дом. Это тоже агравация, невинная, но все же агравация. А тут дело касается уже инвалидности, пенсии. И очень часто больные несколько преувеличивают: «Вот у меня плохая память», «Я ничего не запоминаю», «Я ничего не соображаю». И в таких случаях вы не должны начать уговаривать, что это не так, утешать его. Предложите: «Давайте проверим». И вы подыгрываете ему. Вы даете ему 10 слов для запоминания. После 5-кратного предъявления только больные люди не запоминают больше трех слов. Но он запоминает три слова. Вы не удивляетесь: «Да, действительно, Вы не запомнили, ну что ж такого». Но потом вы подбираете ему очень сложное задание, зная его интересы. А это вы знаете из истории болезни, из беседы с родственниками, с ним самим. Если он математик, конструктор, вы даете какую-нибудь головоломку. Очень хорошо. Вы его не уговариваете, вы подыгрываете ему беседой.

Часто перед психологами ставится задача дифференциального диагноза больного. Врач говорит: «Я не понимаю, кто передо мной сидит. Вроде шизофреник, но мышление не нарушено». И оказывается, что когда вы проводили с ним эксперимент, вы тоже не нашли ни опоры на слабые признаки, ни нарушения в общении. Так в чем же тут все-таки дело? Я приведу вам такой случай, который был в действительности. Я не могла у больного найти нарушения мышления, стала беседовать. Кто он, как он проводит время, читает ли он. Он говорит: «Да, читаю». И добавил, что библиотека плохая,

ничего интересного нет. Это было в те времена, когда только что распространились романы Хемингуэя. Я говорю: «Вы такого писателя знаете?» — «Да. Это мой любимый писатель». Я до сих пор помню, как он анализировал творчество Хемингуэя. Но этот же больной мог онанировать в присутствии сестры-санитарки. Кто это может быть? Органик? Но он не будет тонко анализировать Хемингуэя. Значит, это расщепление, которое может быть только у больных шизофренией. И выявилось это только в беседе.

Приведу еще один пример. Вы хотите выявить критичность больного. Как начать беседу? Поставьте вопрос так: «Вы живете в палате, как Вы себя чувствуете?». Больной может ответить: «Сегодня голова болит». — «Ну, ничего. А Вас не беспокоят другие больные?». И вот оказывается, что такой человек дружит с настоящим алкоголиком, и не видит его странностей.

Другой пример. У нас лечился от алкоголизма один из наших знаменитых актеров. Он не дружил с алкоголиками, не говорил, кто он. Его имя было обычным, но вместе с тем всем знакомым. Он не говорил, кто он такой. Больные его узнали, конечно. Я робела, я ему кубик Линка не дала. Как с ним поговорить? Он говорит: «Ну да, здесь лежат больные». Мы хотели перевести его в отдельную палату — отказался. Один больной его узнал. Он говорил: «Да, это я, ну и что?» Это большая критичность, большая внутренняя саморегуляция. Он не общался, не играл в домино с этими алкоголиками, но он их и не отваживал презрительно. Ну, подошел алкоголик, спросил его что-то, он ответил ему.

Когда вы беседуете с больным, вы должны его знать, но не должны показывать этого; и упаси Бог вас сказать: «Я вычитал в истории болезни то-то и то-то». Это должно выявиться. В истории болезни, например, написано, что больной общается только с таким-то. Но вы этого не знаете. Он сам вам говорит, что общается с Ивановым, Сидоровым, Петровым.

Очень сложно проводить беседу с экспертными больными, которые находятся на судебной экспертизе, потому что они знают, где они находятся, для чего они здесь. На экспертизу

больного посылает следователь. Ни в коем случае не надо начинать с его дела, не надо спрашивать, что он сделал противоправного, как он к этому относится. Но вы и не должны делать вид, что ничего не знаете. Вы по большей части ограничиваетесь вопросами о его здоровье, как он себя чувствует, дают ли ему лекарства, не мешают ли они опыту сегодня, то есть задаете самые нейтральные вопросы. Но есть еще один момент в такой беседе. Это — время беседы, проводите ли вы беседу до или после эксперимента. Беседа после эксперимента может строиться иначе. Тогда вы уже можете спросить прямо, как он сам оценивает свои достижения: «Вот как, по-вашему, Иван Иванович, Вы правильно решили задачу? Какую бы Вы сами себе оценку поставили?» Так выявляется критичность. Можно спросить: «Ну, как, по-Вашему, мы Вам дали какие-то вроде детские игрушки, кубики какие-то?». И вот тут очень важен ответ больного, потому что если человек критичен, то он понимает, что этот кубик только выглядит как кубик: «Я понимаю, что Вы мне дали кубики не для того, чтобы посмотреть, как я их складываю, а, вероятно. Вы хотели что-то другое посмотреть. Ну, как я при этом себя веду...» Он может это определить, может не определить.

Вы предлагаете больному выполнять реальные действия, а не заставляете его копаться в себе. Вместо того, чтобы обращаться к специальной рефлексии, достаточно узнать отношение больного к эксперименту.

Например, к вам пришел ребенок. Вы можете спросить: «Петя, а ты знаешь, для чего тебя послали сюда?». Один скажет: «Мне сказали, что играть». А другой скажет: «Мне сказали, что играть, но я думаю, что не для этого. Вероятно, Вы хотите знать, глупый я или умный». По большей части дети понимают, что дело не в игре. И интересно, показывает вам ребенок, что понимает это, или не показывает.

Клиническая беседа не схематична, нельзя построить схему этой беседы. Можно построить схему негативно: вы не должны спрашивать больного о симптомах, вы не должны повторять вопросы врача, вы не должны спрашивать, как он оценивает свое лечение. Есть некоторые вещи, которых не надо

касаться. А положительные инварианты беседы вытекают из того, с чем больной пришел и, главное, для какой задачи он пришел; и еще: для того, чтобы выяснить, кто перед вами сидит, вы должны выяснить особенности его личности до болезни. В детских санаториях, клиниках это просто, потому что история болезни есть всегда, есть показания матери. А со взрослыми это ведь очень сложно. Врачу трудно собрать анализ детства и трудно опираться на него в беседе. Хотя с какого-то времени вы можете спросить: «А Вы семейный человек?» — «Да». Но никогда не задавайте вопрос: «Как Вы с женой, ладите или не ладите?». Это должно как-то косвенно выясниться: «Вы семейный человек? А жена ваша живет в Москве тоже?» — «Нет. Она в Новосибирске». — «Вам, вероятно, тяжело?». И тут иногда выплывает то, что он никогда сам вам не скажет. И в зависимости от того, что он вам скажет, вы уже можете беседу построить дальше. Один скажет: «Мне очень тяжело, я тоскую». А другой скажет: «Вы знаете, я хочу от нее отдохнуть». Бывают и такие случаи. Так что, кое-что таким косвенным образом вы можете узнать. Поэтому я хочу вас немножко разочаровать, показать вам, что беседа с психическим больным — это очень сложная, филигранная работа и ее может проводить психолог, знающий клинику. Он не должен повторять доктора, но он должен многое знать, он должен читать Гиляровского, Ганнушкина.

Нельзя подходить к беседе с абстрактными мерками. Надо подумать, кто перед вами сидит, с чем он сидит, для чего. Скажем, идет военная экспертиза. Во-первых, могут быть новобранцы, и тогда идет речь об обозначении: болезнь — не болезнь, выявлении олигофрении. Но иногда из армии поступают больные. Вот больной себя неадекватно вел. И командир вначале послал его в наряд, но если это не помогает, то умный командир начинает думать, что, может быть, солдат вовсе не хулиган, а больной. И тогда он поступает к нам на экспертизу. В данном случае речь идет о том, чтобы впервые поставить диагноз. Вот прожил человек до 18 лет и никогда не был на учете. Но попав в сложную стрессовую ситуацию, он проявляет себя. Вы исследуете мышление и оказывается,

что это начало, это дебют шизофренический, который только выглядит таким психопатоподобным образом, то есть, исследуя больного с целью военной экспертизы, вы осуществляете дифференциально-диагностическую работу. Это все переплетается. И с таким человеком надо говорить очень аккуратно. Не надо начинать: «Что ты там такое наделал, что тебя послали к нам?» Говорят: «Как ты себя чувствуешь? Тебе очень трудно в больнице?» А в ответ; «Нет. Мне в больнице легче, чем в армии». А другой скажет: «Теперь я понимаю, как хорошо мне было в армии». Вы видите, что регламентировать такую беседу очень сложно. Можно только сказать, что надо знать, с кем имеешь дело и для чего. И тогда не столь важно, как вы поставили вопрос.

Беседа экспериментатора с больным не ограничивается только беседой в собственном смысле слова, она продолжается и дальше в ходе эксперимента, и это очень важно, потому что, когда больной выполняет задание, какое бы легкое оно ни было, это всегда реальная работа. Пусть он складывает кубики Косса, пусть он складывает кубики Линка, пусть он решает задачи по методике Выготского—Сахарова, пусть ему предъявляются тесты Роршаха, Розенцвейга. Это какие-то реальные действия, и вы должны следить, чтобы эти экспериментальные действия оценивались в тех же критериях, категориях, в каких вы вообще судите о поступках человека. Экспериментальное действие мы должны уметь приравнять к реальному действию. Например, больной что-то делает. И это не просто хорошо или плохо. Ведь когда вы что-то делаете, вы используете еще какие-то критерии, по которым судите о действии. Вот тогда и начинается ваша беседа. И эта беседа с больными во время ориентировки носит другой характер по сравнению с беседой до эксперимента. Она зависит от того, как больной выполнит задание. Ну, скажем, вы хотите выявить некритичность больного. Вы видите, что он плохо решает задачу. Тогда можно сказать, пожав плечами: «Как, Вы не можете? Это же третьеклассник решает». А иногда наоборот: психастеничный больной волнуется, но не решает. Вы говорите: «Это совершенно ясно, с этой задачей не справля-

ются академики или люди с высшим образованием. Чему Вы удивляетесь, чему Вы огорчаетесь? Это непросто». В зависимости от того, кто перед вами сидит и что вы хотите выяснить, вы с ним беседуете.

Я хочу развеять одно недоразумение. У нас почему-то бытует мнение, что больной раскрывается, когда мы даем проективные методики, и вы с ним в контакте. Это, конечно, так. Но если вы хороший экспериментатор, то вы всегда можете в этот контакт вступить и вступаете в ходе эксперимента. Например, в методике «Пиктограмма» вы даете больному слово «страх». Он говорит: «Нет, я не могу этим заниматься». Можно его спросить: «А разве Вы никогда не испытывали страха?» И тут вы видите, как он вам скажет, перед чем испытывает страх. Вы похожи на психоаналитика без трактовки идей. Вы часто можете раскрыть то, что больной в других своих беседах не говорил, если вы спокойно подошли к этому. Я видела в своей жизни очень мужественных людей, которые к делу испытывают страх. И вы увидите, что у него есть этот страх и причину, по которой он его испытывает. Я говорю сейчас не о построении эксперимента, а о вашем разговоре с больным во время эксперимента в зависимости от того, какую задачу вы ставите.

Я привела пример с больным, который симулировал плохую память. Как вы должны относиться к этому? Сказать ему: «Смотри, ты же меня обманывал: 10 слов ты не запомнил, а решил головоломку». Стоит это делать? Как правило, не стоит. Вы «не заметили» этого. Врачу вы об этом скажите.

Но иногда вы хотите вызвать реакцию больного, дальнейшую реакцию. Вы можете сказать: «Как же так, три слова ты запоминаешь... Ты не так плох». Не надо ему говорить, что он симулирует. И тогда он вам начнет говорить, что эта вещь его очень заинтересовала, а вообще так-то и так-то — и развернется.

Можно наблюдать то, что называют двухкратностью решения задач, особенно в судебной психиатрии — больные сначала хорошо решают, и вдруг спохватываются и начинают решать плохо. Но они не знают, что человек, который не за-

помнил трех слов, не может дать хорошие образы в пиктограмме. И вы можете в соответствии с этим провести беседу. Ваше поведение во время эксперимента не «стерильное». Вы должны строить эксперимент так, чтобы общаться с больным, иногда даже вступить с ним в спор. Не по поводу Хемингуэя, а по поводу того, что он делает. Например, больной выполняет задание в методике Выготского—Сахарова, это очень сложно. Обычно здоровые люди не сразу решают. И вы можете вступить с ним в спор, в дискуссию.

Есть еще одна форма беседы во время эксперимента, тоже сложная. Скажем, с подростками мы проводим тест Розенцвейга. Подросток кажется ангелом. А вы знаете, что он поступил в больницу, потому что избивал свою сестренку, бабушку. И вы можете очень осторожно спросить: «А скажи, пожалуйста, как бы ты в жизни поступил, если бы тебя обрызгали?» (по поводу картинок Розенцвейга). — «А я бы послал его». — «А почему же сейчас...» — «Ну знаете, я же не дурак. Я знаю, как себя надо вести, ведь я же понимаю, что это эксперимент». Но это не со всеми можно. Иногда человек на вас обидится. Как говорит Кандинский: «Душа, расстроившись, не перестает быть душой», то есть заболевший человек не перестает быть человеком. Если вы долго работали с человеком и могли вступить в контакт, вы можете предложить такой вопрос. Только надо уметь это сделать вовремя. Так же и с мальчиком: «Вот в жизни, всегда ты последнюю конфету отдашь своей сестре или нет?». Вы должны после решения всех этих задач суметь на этой основе начать с ним беседу. Не в виде самонаблюдения, а в виде каких-то, если хотите, нестандартизированных опросников.

Чем опросник хорош или плох, это уже другое: есть последовательность, есть какие-то стандартные вопросы. А вы уже после эксперимента задаете вопросы, вытекающие из того, как он решил эти задачи, пиктограмму, ТАТ.

Я вам набросала такое «панно», потому что у меня есть, если говорить актерским языком, сверхпрограмма, сверхцель, сверхзадача. Мне важно, чтобы вы поняли, как это трудно и что вы должны обдумать. Хорошо прочитать историю болез-

ни, подумать над ней, поговорить с врачом по поводу больного. Потом вы его вызываете и начинаете с ним беседовать и экспериментировать, то есть вы сами должны подготовиться к своей беседе, к своему поведению во время эксперимента. Что делала Дембо? Одного — здорового — она дразнила. Она знала, как и с кем себя вести, кто к ней приходит. Вот так и с больным, вы должны его знать. Вы начинаете эксперимент с беседы, и вы эту же беседу продолжаете во время эксперимента. Я не говорю сейчас, как экспериментировать, это тема отдельной лекции.

Вы продолжаете беседу во время экспериментирования, вы не сидите «как мумия», вы все время разговариваете. Это деятельностное общение, причем обязательно вербальное, с использованием мимики, жеста. А потом вы опять возвращаетесь к беседе, но вы «актерство» уже оставили. И вы, если удастся, на основании того, что делал больной, вступаете с ним уже в индирективную беседу по Роджерсу.

Коротко подытожим — нет схемы в беседе с больным. Есть схема проведения эксперимента.

V. ИНДИРЕКТИВНАЯ БЕСЕДА. СТАДИИ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА ПО К. РОДЖЕРСУ. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ

Данное задание предназначено для проведения занятий в рамках Общего практикума по теме «Наблюдение и беседа».

Целью данной работы является ознакомление студентов с теоретическими представлениями и практикой К. Роджерса. Необходимо отметить, что в ходе подготовки к работе студенты осваивают большой объем теоретического материала, который необходим для полноценной включенности в выполнение практической работы. Теория психотерапии К. Роджерса в ходе выполнения задания становится «живым знанием», и такая ситуация создает сильную познавательную мотивацию студентов. Опыт участия, активного наблюдения и обсуждения психотерапевтической беседы дает возможность использовать полученные в ходе работы знания для профессионального и личностного развития.

Важно осознавать, что в рамках самого задания практически осуществляется рожерианский подход. Эти занятия создают условия для качественных изменений в сознании и студенты получают не только информацию о том, что такое личностно-центрированный подход, но и сами работают (совместно с преподавателем) «роджерсами».

Для того, чтобы практически осуществить эту очень непростую задачу, мы предлагаем использовать наблюдение за психотерапевтическим процессом, используя представления К.Роджерса о семи стадиях. Это позволяет студентам почувствовать сложность и ответственность работы психотерапевта, ощутить реальность процесса изменения клиента в ходе

сессии и увидеть именно этот аспект психотерапии. Сам К. Роджерс подчеркивал, что важно видеть эту сторону действительности в рамках психотерапии. В своей книге «Взгляд на психотерапию. Становление человека» К. Роджерс пишет: «... я действительно старался дать себе возможность почувствовать, а затем и выразить явление, которое, как мне кажется, является центральным в психотерапии, центрированной на клиенте. Моя книга "Психотерапия, центрированная на клиенте"¹ была только что опубликована, но я уже не был удовлетворен главой, описывающей процесс психотерапии, написанной около двух лет назад. Мне хотелось более динамично передать то, что происходит с человеком во время психотерапии»². Очень важно понимать, что роджерианский подход ставит в центр внимания не решение проблемы, а то, что происходит с человеком в ходе психотерапевтического процесса. Эти изменения описаны К.Роджерсом как семь стадий, которые проходит человек на пути от жесткости, ригидности, омертвелости к мягкости, подвижности, оживленности (см. Приложение 1).

Психотерапевтический процесс обеспечивается «терапевтом». Описание того, что делает терапевт для создания условий личностных изменений клиента, у Роджерса очень интересно, и в первую очередь тем, что речь идет не о технике, а о «бытии». Процесс психотерапии обеспечивается не внешне организованным поведением терапевта, а его полным присутствием в ситуации. Это очень важно понять, поскольку роджерианский подход практически не имеет техники, которой можно было бы обучить. Как иллюстрацию этого, можно сравнить описание работ самого К. Роджерса и работ его ученика Ф. Фаррелли³. Эти терапевты ведут себя с клиентами настолько по-разному, что с внешней

¹ В русском переводе «Клиенте-центрированная терапия».

² Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. С. 117.

³ См. Фаррелли Ф. Брандема Дж. Провокационная терапия. Екатеринбург: Екатеринбург, 1996.

точки зрения они могут показаться представителями диаметрально противоположных течений психотерапии. Однако по сути, по своему присутствию в психотерапевтическом процессе — это клиенто-центрированный подход.

По К. Роджерсу, терапевт, работающий в идеологии клиент-центрированного подхода, должен быть эмпатичным, принимающим и конгруэнтным. С подробным описанием этих качеств можно ознакомиться в Приложении 2. Но у каждого человека эти качества проявляются уникальным, только ему присущим образом. В ходе наблюдения за работой конкретного терапевта студенты учатся видеть наличие или отсутствие этих качеств.

Отработка задания

Аппаратура: телевизор, видеоманитофон, видеозаписи 2—3 клиенто-центрированных бесед.

Методика наблюдения

Задание выполняется на 2-х занятиях. В первой части наблюдения студенты в основном наблюдают за клиентом. Их основная задача — научиться наблюдать за продвижением клиента с позиции клиенто-центрированной терапии. В ходе работы студент заполняет протокол наблюдения, который прилагается к отчету. Примерный вид протокола приведен в таблице 2. В колонке «Тема» фиксируется с максимально доступной степенью подробности вербальное содержание беседы. Идеалом содержания этой колонки является стенограмма, но это невозможно в силу отсутствия у студентов необходимых технических навыков. Кроме того, необходимо учитывать, что надо параллельно выполнять задачу наблюдения за стадиями психотерапевтического процесса. В протоколе можно использовать нумерацию тем. Номер меняется на следующий по порядку, когда содержание беседы, по мнению наблюдателя, меняется по смыслу. Таких тем в беседе может быть 5—10. Следует отмечать, по чьей инициативе происходит смена тем: клиента или терапевта.

В колонке «Стадия» ставится цифра от I до VII, соответствующая стадии психотерапевтического процесса с точки зрения наблюдателя. Кроме того, рядом отмечается категория наблюдения, по которой делается вывод о том, что наблюдаемый эпизод соответствует данной стадии: II ч. — вторая стадия, чувства; IV п. — четвертая стадия, отношение к проблеме; V к. — пятая стадия, личностные конструкты. Протоколируются изменения стадий.

В колонку «Примечания» вносятся существенные, важные с точки зрения наблюдателя факты наблюдения за невербальным поведением терапевта и клиента.

Для облегчения наблюдения хорошо воспользоваться таблицей 1, в которой кратко описаны 7 стадий психотерапевтического процесса. Просмотр видеозаписи осуществляется в непрерывном режиме. Это напряженное занятие, позволяющее побыть в «башмаках психотерапевта», ведь нормальная сессия длится около 1 часа без перерывов.

Сразу после наблюдения проводится групповое обсуждение результатов наблюдения. В ходе обсуждения необходимо обращать внимание на то, чтобы высказывания участников обязательно опирались на факты наблюдения, а не уходили в область догадок и фантазий. Особо следует обращать внимание на случаи, когда наблюдение не точно. Иногда необходимо повторное просматривание спорного эпизода. Вопросы, которые следует обсудить: на какой стадии психотерапевтического процесса преимущественно находится клиент, какие изменения были замечены в ходе данной сессии, удалось ли заметить условия этих изменений? Дома пишется индивидуальный отчет.

Во второй части задания внимание больше сосредоточивается на работе терапевта. В начале, в ходе групповой дискуссии, обсуждается, каким образом могут быть проявлены качества, обеспечивающие процесс клиенто-центрированной терапии. Для того, чтобы повысить включенность студентов, дискуссия проводится в два этапа. Сначала, 20—25 минут в малых группах по 3—4 человека, студенты обсуждают, как можно наблюдать за работой психотерапевта. Затем каждая группа рассказывает о результатах своей работы и создается

таблица, с помощью которой будет осуществляться наблюдение за следующей беседой (таблица 3).

Наблюдение проводится в непрерывном режиме и сопровождается заполнением протокола наблюдения (таблица 4).

После наблюдения проходит групповое обсуждение. Вопросы, которые надо затронуть: как проявлены у терапевта качества, обеспечивающие процесс; «удачи» и «ошибки», замеченные в беседе; наблюдается ли связь между действиями терапевта и изменениями клиента? Дома пишется индивидуальный отчет.

Оформление отчета

1 занятие

- I. Краткое теоретическое введение
- II. Аппаратура
- III. Методика наблюдения за VII стадиями
- IV. Результаты наблюдения (протокол)
- V. Обсуждение результатов

2 занятие

- I. Краткое теоретическое введение
- II. Аппаратура
- III. Методика наблюдения за работой психотерапевта
- IV. Результаты наблюдения (протокол)
- V. Обсуждение результатов

В разделе «Выводы» студент должен ответить на следующие вопросы:

- 1) На какой стадии психотерапевтического процесса находится клиент?
- 2) Какие из трех выделенных для наблюдения категорий поведения клиента являются более подвижными, какие более жесткими?
- 3) В какой степени поведение терапевта отвечает принципам роджерианской клиенто-центрированной терапии?

В заключение, в качестве самостоятельной работы, студентам предлагается самостоятельно лаписать, в каком направлении и каким образом они сами продолжили бы работу с этим клиентом.

Таблица 1

Стадии психотерапевтического процесса

| Категории наблюдения | Чувства и личностные смыслы | Личностные конструкты | Отношение к проблеме | Психотерапия |
|----------------------|--|--|--|---|
| Стадия 1 | Чувства и личностные смыслы не осознаются и не относятся к самому себе | Исключительно статичные | Индивид видит себя человеком без проблем. Проблемы внешние | Игра или групповая психотерапия |
| 2 | Чувства описываются как объекты в прошлом. Индивидуум отделен от непосредственного переживания | Статичны и воспринимаются как факты | Есть проблемы и конфликты как факты внешнего мира | Многие клиенты находятся на этой стадии. Успехи весьма скромны |
| 3 | Описываются чувства в прошлом, в основном как плохие, неприемлемые, постыдные | Статичны, но осознаются как таковые, а не как внешние факты | Признаются противоречия в опыте | Многие клиенты находятся именно на этой стадии. Они могут на ней находиться долго, изучая себя как объект |
| 4 | Текут более свободно. Описываются сильные чувства в прошлом. Иногда прорываются сильные чувства в настоящем. Возникает страх и недоверие перед этой возможностью | Происходит открытие личностных конструктов. Возникают сомнения в их значимости | Появляется чувство личной ответственности за проблемы | Скачки и колебания |
| 5 | Чувства выражаются свободно, относятся к настоящему моменту. Они «прорываются» удивление и испуг, редко удовольствие. Личностные смыслы начинают осознаваться | Многие личностные конструкты вызывают сомнения | Возрастает личная ответственность за встающие проблемы | Скачки и колебания |
| 6 | Чувства текут, переживаются в настоящем. Страх по поводу «сильных» чувств отсутствует | Происходит как бы растворение личностных конструктов в моменты переживания. Прочность личностных конструктов потрясает | Нет ни внешних, ни внутренних проблем, человек субъективно живет какой-то частью своей проблемы | Критическая стадия |
| 7 | Новые чувства переживаются во всем многообразии. Есть доверие к этому | Личностные конструкты проверяются в опыте. Вероятностное отношение к личностным конструктам | Полная ответственность за свои проблемы. Клиент чувствует и отвечает за свою жизнь во всех ее аспектах | |

Таблица 2

Протокол наблюдения за клиентом

| Тема | Стадия | Примечания |
|------|--------|------------|
| | | |
| | | |

Таблица 3

Протокол наблюдения за проявлением терапевтических качеств

| Категория наблюдения | Определение | Проявления в поведении терапевта |
|----------------------|-------------|----------------------------------|
| Принятие | | |
| Конгруэнтность | | |
| Эмпатия | | |

Таблица 4

Протокол наблюдения за работой терапевта

| Тема | Стадия | Наличие необходимых качеств | Примечания |
|------|--------|-----------------------------|------------|
| | | | |
| | | | |

VI. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПРАКТИКЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ: БЕСЕДА НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ

Понятие индивидуально-профессионального конструкта

Эта глава посвящена очень интересной и во многом нетрадиционной форме оказания психологической помощи. Речь пойдет о телефонном консультировании, но с определенной позиции — позиции консультанта. Очень хочется «залезть к нему внутрь» и посмотреть на беседу его глазами. Как он понимает то, что происходит между собеседниками, и благодаря каким психотехническим механизмам он видит то или иное?

Представьте, что вы познакомились с какой-либо консультативной беседой (услышали аудиозапись, посмотрели видеозапись). Если вы выскажете свои впечатления о ней и слушаете мнение других, максимально пытаясь развернуть их интерпретацию, то окажется, что в основе таких аргументов присутствуют некоторые моменты взаимодействия в диаде «клиент—консультант», в отношении которых у наблюдателей возникают разные точки зрения. Вы можете не соглашаться с самими интерпретациями, но если они основаны на реальных и фиксируемых аспектах взаимодействия в беседе, то ваша собственная аргументация должна учитывать эти аспекты. Таким образом, некоторый факт или аспект взаимодействия становится психологическим фактом в структуре вашего внимания. *Факт становится собственно психологическим фактом, когда мы вырабатываем наше отношение к нему. Первичное понимание процесса психологической беседы адек-*

вато может быть описано через систему психологических фактов. Так, отдельная реплика в диалоге может оказаться без нашего внимания или превратиться в важное свидетельство развития психологического события. В последнем случае мы имеем дело с психологическим фактом, так как реплика представляется для нас значимой, хотя подчас мы затрудняемся развернуто ответить, почему. Обмен репликами, резкое изменение интонации, определенный смысловой блок, поворот темы, рефлекслируемое переживание — примеры психологических фактов. Они играют определенную роль в понимании взаимодействия в беседе, если мы задаем себе вопросы: «Что они значат для участников диалога, каков их психологический смысл, и о чем они нам говорят?». Изменим контекст — предположим, у вас изменилось отношение к взаимодействию под влиянием коллег, других наблюдателей. Означает ли это, что факты исчезают из вашего сознания? Мы предполагаем, что нет, при условии, что вы творчески и критично анализируете беседу. Может поменяться «знак», «модус», «масштаб»; иная точка зрения лишь еще ярче обозначает психологический факт. При повторном прослушивании (просмотре) консультации вы будете более внимательны и чутки к малейшим нюансам взаимодействия.

Любой практический психолог на определенном этапе профессионального развития сталкивается с необходимостью создания своей индивидуальной консультативной (психотерапевтической, психокоррекционной) модели, значимым компонентом которой является его собственная индивидуальность, взятая в процессе осознанных профессиональных навыков и умений. Неустраняемая субъективность этого долгого процесса является закономерным лейтмотивом профессионального становления. Применительно к психологической реальности телефонного диалога это означает, что ее анализ всегда будет нести отпечаток авторства: реальность (психологическая реальность как совокупность психологических фактов) телефонного диалога, о которой мы будем говорить в этой главе, предстает перед нами как то, что постоянно создается всякий раз, когда мы помещаем ее в поле столкновений разнонаправлен-

ных суждений, а не как то, что есть на самом деле. Отсюда становится понятной наша дидактическая задача: создать условия, в которых ваша собственная познавательная активность будет направлена на продуцирование различных рефлексивных структур понимания, выходящих за пределы прагматических аспектов телефонного консультирования («как надо консультировать») и вызывающих к жизни соответственно разнообразные линии интерпретаций и анализа.

В этой главе мы используем ряд рабочих понятий — *индивидуально-профессиональных конструктов*, фиксирующих значимые аспекты профессиональной деятельности и задающих «опоры» в понимании развития беседы. Вот некоторые из них:

- проблемная ситуация;
- чувства в контексте проблемной ситуации;
- действия в контексте проблемной ситуации;
- психологическая настройка;
- первичная категоризация;
- появление клиента.

Индивидуально-профессиональный конструкт и необходимость описания психологической реальности. Конструкт возникает тогда, когда нам необходимо осмыслить и описать развитие процессов понимания, приводящих к возникновению психологических фактов. Конструкты рождаются тогда, когда возникает необходимость в трансляции профессионального опыта, в большей его структурированности. Конструкт хорошо виден в «темноте» полной неопределенности, поэтому манит к себе, заставляя двигаться. Но нет никакой уверенности, что этот путь правильный. Ваша победа — это освоение субъективного пространства. Конструкт создает предпосылки для этой победы.

Индивидуально-профессиональный конструкт и «жизненный» опыт консультанта. Задача конструкта — выстраивать понимание. В этом качестве он соотносится с научным концептом. Но конструкт несет на себе отпечаток имплицитных смыслов, неявных предположений и некритичных заимствований автора, тогда как за научным концептом — шлейф тра-

диций, стремление к однозначности формулировки, четкость определения области использования, отрефлексированное место в системе научной теории. Поэтому как опора в понимании конструктор, приподнимаясь над физикалистской фактологией, теряя жесткую увязанность с реально наблюдаемым, в профессиональном сознании существует в качестве условной сущности, получающей самостоятельное развитие только в конгломерате индивидуальных психологических символов: конкретная область значения остается всегда недоопределенной. Консультант, оказавшись перед задачей объяснить свое понимание процессов взаимодействия, вынужден прибегнуть к конструктору ввиду отсутствия у него иных средств, описывающих психологическую реальность (совокупность психологических факторов) взаимодействия. В этой связи наиболее доступный и во многом традиционный путь рассуждений строится на актуализации аналогий («Это то, когда... но не совсем то»), которые уходят в глубь житейского опыта. Такой характер рассуждений представляется архитектурным и имеющим давнюю культурную традицию. Сравните, например, с идеями Х.Ортега-и-Гассета о роли научной метафоры: «В противовес поэзии научная метафора развивается от более сильного утверждения к более слабому, от большего к меньшему. Она сначала утверждает полное тождество, затем его отрицает, сохраняя утверждение в силе только для некоторой части объекта. <...> Когда ведический поэт хочет сказать "твердый, как скала" он выражается так; Sa parvato na asuyatas (лат. ille firmus non rupes) "твердый, но не скала". Точно так же, песнопение Богу характеризуется певцом как "сладкое, но не блюдо"; ср. также "ревет, но не бык" (о потоке), "добр, но не отец" (о царе)»¹. Любая приводимая аналогия не точна, она всегда шире смыслового поля конструктора. Но суть не в аналогиях, как, впрочем, и не в самих конструкторах: суть в их *столкновениях*. Рассматриваемые под одним «радикалом» слабоосознанные и плохо рефлексируемые аспекты житейского опыта создают условия для диалогической

¹ Ортега-и-Гассет Х. Две великие метафоры // Теория метафоры: Сб. М.: Прогресс, 1990. С. 74.

напряженности, благодаря которой возникают психологические факты в понимании.

Индивидуально-профессиональный конструкт и профессиональное становление консультанта. Уже стало обычным противопоставлять теорию и практику. «А теперь забудь все то, чему тебя учили в институте», — говорят молодому инженеру на заводе. Не сталкивается ли телефонный консультант с похожей анекдотической ситуацией? «Симптомы» нигилизма, проявляющиеся на определенном этапе профессионального становления, можно объяснить разрывом в индивидуальном профессиональном сознании. В предельном варианте эти разрывы приводят к существованию в сознании нескольких пластов:

- житейский опыт;
- опыт-знание для себя;
- опыт-знание-представление, основанный на осознанных различных теоретических подходах и т.д.

В соответствии с нашими представлениями о сущности индивидуально-профессионального конструкта, можно также предположить, что конструкт возникает на определенном этапе профессионального развития и актуализируется в ситуации групповой дискуссии. Включение в дискуссию задачи составления прогноза развития психологического взаимодействия в беседе (например, в случае пофрагментарного прослушивания и анализа консультации) позволяет максимально развернуть веер возможных альтернатив, соотнеся их с рефлексивными «почему?» и «исходя из чего?». Акцентируя внимание на связях между описанием (наблюдением) происходящего в беседе и анализом, а также между анализом (интерпретацией) и прогнозом, групповая дискуссия проявляет возможные линии понимания и сталкивает их между собой. Напряженная ситуация совместного творческого поиска вызывает к жизни различные индивидуальные психотехнические средства понимания индивидуально-профессионального конструкта.

Если индивидуально-профессиональные конструкты обладают субъективной ценностью для консультанта при освоении телефонной психологической беседы, то они с необходи-

мостью выходят за пределы той среды, в которой получили свое рождение, а именно: становятся теми средствами-орудиями, которыми пользуется консультант для авторской интерпретации концептуальных теоретических подходов и соответствующих им практик. Происходит переосмысление теоретических представлений на качественно новом уровне.

Логика телефонной беседы

«Я поссорилась со своим парнем, а теперь кусаю ногти от злости на себя, что я ему тогда наговорила... А что делать, я не знаю... Помогите!»

«Сын просто от рук отбился (всхлипывает). Я плачу по ночам от бессилия... а ему на все наплевать... Мне кажется, он нарочно...»

«Пацаны постоянно пристают в школе, а я не могу им ответить. Надо мной даже девчонки смеются...»

Самые разнообразные обращения можно свести к одному предложению: «Мне плохо, я не знаю, что мне делать, как поступить». Такие обращения назовем «проблемными». Проблема абонента — структура, включающая в себя:

1) *Проблемную ситуацию* (чаще всего выраженную в системе социальных взаимодействий). В своем первом приближении она квалифицируется в терминах абонента «ссора с парнем», «пацаны избивают в школе», «конфликты с сыном». Носит житейский характер, малодифференцируема, подвижна, плохо структурирована. Это сюжетная канва беседы, основная фабула. В ее отсутствие диалог становится хрупким, «зависает», теряет предметность, конкретные очертания, становится аморфным, субъективно участниками воспринимается как «странный». С одной из характеристик обращения вне контекста проблемной ситуации сходно описание состояния психологической интоксикации, которое дает А.Ф. Копьев: «Находящийся в этом состоянии клиент порой парадоксально энтузиастичен, он, как правило, не испытывает в данный момент какого-либо действительного затруднения или страдания и обращается за консультативной помощью как бы

впрок. Его проблемы звучат, быть может, и очень внушительно, но они аморфны, слишком многочисленны или слишком общи, он склонен находить в себе все возможные и невозможные "комплексы", а его готовность к рефлексии подчас столь же безгранична, сколь и его изначальная надежда на консультирование»¹. В наиболее простых случаях проблема абонента в достаточно явном виде присутствует в описанной проблемной ситуации, где контекстуальные смыслы достраиваются консультантом, исходя из здравого смысла и личного опыта. В ней присутствует противоречие, понятное для абонента и консультанта (в первом приближении). Любому практическому психологу-консультанту хорошо известно: то, что предлагается в качестве обсуждения (запроса), может не являться самым главным, что волнует клиента. Вычленение проблемной ситуации, в которой наиболее сконцентрирована и «живет» проблема — важный момент беседы.

2) *Эмоционально-чувственное отношение* к проблемной ситуации («чувства»):

- может быть открыто высказано абонентом;
- интуитивно устанавливается консультантом через характеристики речи: паралингвистические компоненты (тональность, диапазон), экстралингвистические (например, смех — тревога? Покашливание — смущение? Пауза — растерянность?).

3) *Рационально рефлексивное отношение* к проблемной ситуации («мысли»):

- может быть открыто высказано абонентом («я думаю, что причиной...»);
- проявляется в неявных подразумеваниях («я понимаю, что нечеловечно так жить — я должна жить лучше» — элемент долженствования);
- выражается в абстрактных понятиях, терминах, нагруженных индивидуальным смыслом, сленговых выраже-

¹ *Копьев А.Ф.* Индивидуальное психологическое консультирование в контексте семейной психотерапии // Вопросы психологии. 1986. № 4. С. 124.

ниях («после этого я впала в депрессию», «крыша едет»), описаниях отношения к тому, что происходит с абонентом, через образный ряд, метафоры;

- выражается во временной последовательности описания развития аспектов проблемной ситуации («сначала», «потом», «это возникло только тогда, когда...»), что может отражать субъективно воспринимаемую причинно-следственную связь.

4) *Поведенческий аспект* — те усилия, которые предпринимал (предпринимает) клиент, чтобы справиться с проблемной ситуацией, или чтобы она возникла («действия»):

«Что я только не перепробовала: и била его, и просила, чтоб исправился».

«Когда он приходил домой пьяным, я молчала, уходила в другую комнату...».

«Первый раз ну... пацаны... там группа была на лестнице... толкнули... Я ничего не сказал, хотя больно ударился об стену... сделал вид, что это была шутка, смолчал».

Проблема имеет свою динамику. Резонно предположить, что абонент обращается в телефонную службу тогда, когда проблема актуализировалась. Опрос абонентов, проведенный одной западной службой, показал, что причиной обращения послужила: 1) только что возникшая проблема — об этом заявило 38% опрошиваемых; 2) проблема, которая усилилась — 54%. Актуальное состояние проблемы абонента может быть отнесено к «психологическому настоящему» (настоящее); причины ее возникновения относятся к «психологическому прошлому» (прошлое), выход из нее, ее разрешение (т. е. порождение новой проблемы) — к «психологическому будущему» (будущее).

Замечание 1. а) Беседы роджериянского типа сосредоточены в области психологического настоящего: если первоначально проблемная ситуация имеет место, то в процессе психотерапевтической работы «чувства», «мысли» и «действия» как бы «отклеиваются» от проблемной ситуации, и она, лишенная психологического субстрата, проявляется в миге единого потока «организмического» проживания опыта. Клиент

субъективно живет в этом опыте, а не просто проявляет чувства к нему. При этом психологическое настоящее не аккумулировано в структуре жизненного потока. Уйдя из фокуса сознания, проблемная ситуация оживает какой-то своей частью в клиенте. На этой стадии нет ни внешних, ни внутренних проблем. Клиент субъективно живет какой-то частью проблемы. Она не является объектом.

б) Психоаналитическая беседа в ее классическом варианте сосредоточена главным образом в области отдаленного психологического прошлого. Какая-то частная проблема, ставшая поводом для обращения к психоаналитику, расширяется до размеров индивидуальной личной истории пациента. Это «растягивание» приводит к ее трансформации, включению тех аспектов жизни (бессознательных), которые в первоначальной структуре отсутствовали. Ее масса «набухает» в психологическом прошлом, мифологизированные контуры которого можно разглядеть, лишь вооружившись очень мощным биноклем психоаналитического инструмента. Результатом является экспансия психологического прошлого за границы наличного существования.

Замечание 2. Закономерными следствиями как первого, так и второго типа бесед являются:

- дезобъективация проблемной ситуации;
- трансформация психологического времени ее существования.

Конечно, проблемная ситуация может фокусироваться на ближайшем будущем (например, переживания, связанные с предстоящим изменением жизни: выход на пенсию, переход в новую школу, переезд на другое место жительства и т.д.), или же на ближайшем прошлом (в результате психологической травмы). Но как в первом, так и во втором случае переживания имеют модус обостренного *ощущения реально существующего*. В этом смысле проблемная ситуация находится в психологическом настоящем.

То, что отболело, уходит с глаз, приобретая статус психологического прошлого. Депрессивный больной плотно застре-

вает в прошлом. Импульсивная личность и инфантильные подростки с легкостью «вылетают» в отдаленное будущее, не беспокоясь о его связанности с настоящим. *Общая идея:* проблемная ситуация должна быть встроена в контекст жизненного пути — психологическое прошлое, психологическое настоящее, психологическое будущее. Экспресс-психологическая помощь по телефону, фиксируясь на проблемной ситуации, представляет собой частный вид такого встраивания.

Для личного понимания логики беседы и некоторых психотерапевтических возможностей консультанта обратимся к схеме (рис. 1).

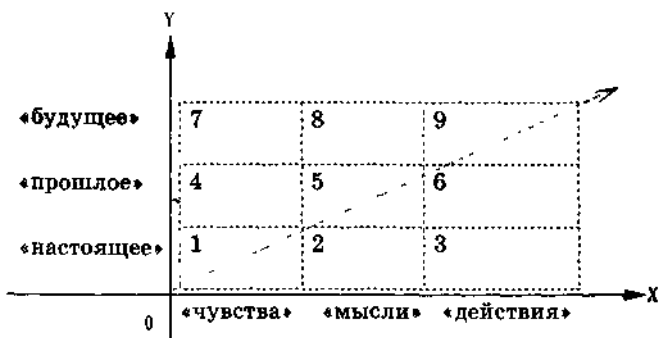


Рис. 1. Возможные «ходы» в обсуждении «проблемы» в диаде «консультант—абонент»:

ось OX — одно из «измерений» в беседе, состоящей из 3 базовых конструктов описания и обсуждения проблемы в диаде «консультант—абонент»: «чувства» — эмоционально-чувственное отношение к проблемной ситуации; «мысли» — рационально-рефлексивное отношение; «действия» — действенный компонент (поведенческий); ось OY — временное измерение в беседе, состоящее из временных фокусов обсуждения и описания «проблемы» в диаде «консультант—абонент»

Блок 1. Эмоционально-чувственное отношение к проблемной ситуации, выражается непосредственно («здесь и сейчас»). Работа ведется с актуальными переживаниями: эмоциональное отреагирование, вербализация эмоций, эмоциональное

проживание через эмпатические ситуации, в случае острого переживания — через абстрактную эмпатию. Возникает ощущение психологической близости, «теплоты». Снижается ощущение одиночества: «Что Вы сейчас чувствуете?»

Блок 2. Отражает рационально-рефлексивное отношение к происходящим сейчас событиям (проблемной ситуации): «Что Вы сейчас делаете?»

Блок 3. Реальное поведение абонента в контексте проблемной ситуации. Какие усилия прикладывает абонент, чтобы справиться с проблемной ситуацией.

Блок 4. Эмоционально-чувственное отношение абонента к психологическому прошлому в контексте проблемной ситуации: «Что Вы сейчас чувствуете по отношению к тому, что произошло с Вами?»; «Что Вы чувствовали тогда, когда это возникло?». Фиксируется изменение эмоционального отношения (тогда — сейчас) в оценке прошлого.

Блок 5. Отражает рационально-рефлексивное отношение абонента к событиям, непосредственно предшествующим возникновению проблемы, ее актуализации: «Что Вы сейчас думаете по поводу того, что с вами происходило?»; «Что Вы тогда по этому поводу думали?». Фиксируется изменение в рациональной оценке прошлого. Очень важный блок: ориентация на поиск причин произошедшего (происходящего).

Блок 6. Отражает поведенческие аспекты, относящиеся к моменту возникновения проблемной ситуации (ближайшее психологическое прошлое): «Что Вы тогда делали, чтобы справиться с этим?».

Блок 7. Отражает эмоционально-чувственное отношение абонента к предстоящему будущему (психологическому будущему) в контексте проблемной ситуации. Очень серьезный блок: негативный фон усиливается, когда абоненту требуется принять решение — признак сопротивления. Фиксируясь на негативных эмоциях, вы рискуете «запрограммировать» абонента. Возможны разные приемы — например, апелляция к результатам преодоления сходных состояний — «терапия прежними достижениями», «подбадривание».

Блок 8. Отражает рационально-рефлексивное отношение к возможному будущему (психологическому будущему). Это образ будущего и отношение к нему. Элементы дихотомии: «построено—не построено», «реалистично—нереалистично». Один из тактических ходов — взгляд из отдаленного будущего на ближайшее: «Что Вы будете делать 1, 2... года спустя по поводу того, что с Вами произойдет?»

Блок 9. Отражает продвижение абонента к соответствующему действию, планирование, актуализацию поведенческих альтернатив. По сути, финал разговора. Ориентация на этот блок в начале разговора — ошибка. Непосредственное обращение к нему — в кратких, экстремальных случаях, требующих немедленного вмешательства и руководства при жесткой лимитированности времени (например, угроза нападения). План — результат его (абонента), а не вашей работы.

Если отвлечься от второстепенных деталей, внутренняя логика построения беседы такова: беседа начинается с терпеливого бескритичного выслушивания, в ходе которого происходит эмоциональное отреагирование на значимые аспекты проблемной ситуации, что создает предпосылки для когнитивного овладения проблемной ситуацией и в дальнейшем к планированию действий.

Ключевые вопросы:

- 1) Что именно плохо?
- 2) Почему, в силу каких причин у меня возникла эта проблема?
- 3) Сколько времени эта проблема существует?
- 4) Как эта проблема меня ограничивает?
- 5) Что эта проблема не дает мне делать?
- 6) Чья вина, что у меня имеется эта проблема?
- 7) Когда эта проблема меня особенно беспокоит?

Нетрудно заметить, что временной фокус обсуждения проблемной ситуации переходит с актуальных переживаний (блок 1; вопрос 1) к установлению причинно-следственных связей (как абонент сам понимает причину тех или иных событий и своих состояний — отнесенность к ближнему психологичес-

кому прошлому (блок 5; вопрос 2). Понимание причин возникновения проблемной ситуации работает на ее осознание. Стоит напомнить, что это — *одна из психотерапевтических возможностей* (хотя и очень мощных). Это «озарение» высвечивает новые грани проблемы.

Например:

Блок 5 — Блок 2: понимание причин по-новому структурирует выделение актуальной проблемной ситуации, происходит ее рациональная переоценка.

Блок 5 — Блок 4: понимание причин по-новому организует отношение к эмоциональным переживаниям психологического прошлого («А я-то думал... так мучился!»).

Блок 5 — Блок 3: понимание причин рождает новые отношения к актуальным действиям абонента или к тем действиям, которые он предпринимал раньше (Блок 5 — Блок 6).

Ключевые вопросы (продолжение): если абонент во время беседы способен ответить с вашей помощью на подобные вопросы, то можно проверить, готов ли он, поняв проблему, сам ее решить. Для этого ему важно попробовать ответить на другую группу вопросов:

- 1) Что бы мне хотелось?
- 2) Когда бы мне этого хотелось?
- 3) Как я узнаю, что я этого достиг?
- 4) Когда я получу то, что я хочу, что я буду иметь кроме этого и что изменится в моей жизни?
- 5) Какие у меня есть средства и ресурсы?
- 6) Как мне лучше использовать те средства, которые у меня есть?
- 7) Что я буду делать прямо сейчас для решения этой проблемы?

Эти вопросы отражают смещение временного фокуса обсуждения в беседе к психологическому будущему. Достаточно частая ситуация, когда абонент может изложить проблему, обсуждает различные ее аспекты, но само ее решение вызывает сопротивление. Он не столь конструктивен, чтобы продвигаться в этой логике. В этом случае трудно ожидать, что

результатом будет «продвижение абонента к соответствующему действию...» (блок 9). Образ психологического будущего расплывчат и нереалистичен (блок 9). Отношение к нему амбивалентно: с одной стороны — надежда, что «можно справиться», с другой — неуверенность в собственных силах, растерянность и страх (блок 7).

Излишнее усердие консультанта — стремление дать совет, рекомендацию — вряд ли уместно, хотя готовность их воспринимать абонентом сейчас выше, нежели если бы беседа строилась по типу «вопрос — ответ» или на начальных этапах (блок 1).

Здесь победой будет максимальный конструктивный сдвиг в видении своей ситуации, и такая маленькая разница в самочувствии и будет результатом первого разговора по телефону.

Это самая простая схема разговора, отражающая динамику развития беседы: контакт — раппорт — маленькое изменение — закрепление изменения — прогноз движения дальше.

Телефонная беседа: взгляд изнутри

В предыдущем разделе мы остановились на логике проведения телефонной беседы и продемонстрировали некоторые возможности консультанта по «ощупыванию» проблемы абонента в совместной работе. Однако построение логических схем ориентировано на рефлексивный анализ, внешний по отношению к психологической беседе. Каковы механизмы понимания консультантом абонента и своей профессиональной деятельности *непосредственно* в ситуации телефонного диалога, на что реально ориентируется консультант *в процессе* беседы?

Это позиция участника диалога, и взгляд на происходящее — субъективный взгляд деятеля, творящего реальность психологического взаимодействия. Остановимся лишь на одном частном моменте — возникновении негативных эмоциональных переживаний консультанта и их рефлексивном использовании в качестве инструмента лучшего понимания абонента.

Вообще телефонное экстренное психологическое консультирование сопровождается широким спектром переживаний

консультанта, неразрывно связанных со спецификой работы. Примером могут быть фрагменты записей из засекреченного (исключительно для служебного пользования!) бортового журнала службы. Они интересны потому, что:

- одна из функций журнала — психопрофилактическая: канализация (со всеми нюансами понимания слова) эмоциональных переживаний;
- сделаны сразу же после окончания звонка (потом некогда — новый звонок) или даже во время него;
- в большинстве, авторы — студенты-стажеры («зубры» более сдержанны, по-видимому, необходимость в таком психотехническом средстве с увеличением стажа ослабевает).

Записи выбраны без особой тщательности по результатам трех месяцев. Хочется предостеречь от поспешных выводов о связи их с аналогичными проявлениями во взаимодействии с абонентом.

Условные обозначения: *м/г* — мужской голос, *ж/г* — женский голос, *п/а* — постоянный абонент

Критерий подбора: записи должны отражать эмоциональные реакции (выражаемые открыто или понятные по контексту). Орфография и пунктуация сохранены.

м/г — Я еще вам ничего не сказал, а вы уже слушаете! (очень зло). И ничего не скажу.

м/г — 49 лет орал благим матом хочу жениться, а его друг М., 35 лет слушал на параллельном телефоне. Наверное, хорошо отпраздновал день рождения.

п/а — Ия... (которая постоянно звонит). Попрошались, наверное, навсегда. Сказала, что что-то сделала с собой и умирает. Весьма похоже.

п/а — Онанист уж так меня упрашивал!

ж/г — Обругала, но очень неразборчиво!

м/г — Мужик мудака, так и представился (?!)

С — «Афганец». Инвалид. Хотел познакомиться. Угрожал, что достанет меня из-под земли.

— Психически ненормальный! человек!

ж/г — Решила узнать как меня зовут, чтобы перезвонить после шокового эксперимента с сыном. Она ничего не поняла. Грустно!

- ж/г* — Диагноз: психастения, вообще на учете. В постоянно возбужденном состоянии. Могли бы мы ей помочь пережить воскресенье, т. е. время до приема врача.
- м/г* — Какие должны быть размеры мужского члена? А как его увеличить?
- ж/г* — Идиотка! Напилась и решила узнать, чем мы можем ей помочь и вообще кому-то. Полчаса капала мне на мозги, что мы «вешаем лапшу на уши», что я такая вся из себя молодая, не знаю жизни и никому не могу помочь, что надо немедленно закрывать все ТД, что все дерьмо собачье! Коза!
- Ир. п/а* — Ия все-таки умерла. Оказывается она была подругой Ир. Переживает по поводу смерти подруги.
- м/г* — (очень сдавленный, хрипкий). Обозвал меня (Г.) как-то очень по-детски это сделал. Что ж, я поблагодарил за обратную связь обломанного манипулятора.
- ж/г* — Манипуляторша, хр-ва. Ой дура-дура-дура-дура. Бестолочь с претензиями. Мразь а-а-а—у-у-у!! [Обсуждались отношения с мужчинами — приписка сбоку].
- ж/г* — (около 20 лет) «как мне легче себя убить?»
- Р-ка п/а* — Ой, да она никак травиться собралась!
- ж/г Р-ка* — А она оказывается не отравилась! [Запись на следующий день.]
- ж/г* — Можно ли заразиться через оральный секс? А что делать со спермой? (Собирайте в коробочку — детям покажите).
- м/г* — (24 года) 2,5 часа пытался мне понравиться, под конец рассказал о моче. Единственное, что у этого козла классно получается, так это цитировать отрывки из кинофильмов.
- Р-ка* — «Хождение по раскаленным углям».
- ж/г* — 38 лет. Господи, нельзя же меня так хвалить, я ведь потолок головой пробью!!!
- дев.* — А почему вы в таком месте определитель номера ставите? Нехорошо... И энное количество раз перезванивает. Ну и идиотка! [Определитель номера никогда не устанавливается. Не было его и во время этого звонка.]

Данные фрагменты позволяют представить тот фон, на котором осуществляется профессиональная деятельность телефонного консультанта. Такие звонки не попадают в поле зрения исследователя, хотя они (точнее, их обилие) влияют

на психическое самочувствие; это та «переменная», от которой нельзя абстрагироваться, если мы хотим получить целостное представление о телефонном консультировании как о специфической форме оказания психологической помощи.

Однако сейчас нас больше интересует то, как консультант использует свои негативные эмоциональные переживания в аспекте лучшего понимания абонента в случае проблемных обращений.

Понимание абонента через актуализацию и трансформацию личностного опыта может быть выражено в двух ипостасях:

1. «Идущее от абонента» — понимание абонента «изнутри», находясь в его «шкуре», видя мир его глазами, чувствуя так, как чувствует он, слыша его ушами, — это то, что лучше всего описывается термином «эмпатия». Терапевт ощущает чувства и личностные смыслы клиента в каждый момент времени, когда он может воспринять их как бы изнутри, так, как их ощущает сам клиент, когда он способен успешно передать свое понимание клиенту — так описывает К.Роджерс эмпатическое понимание¹. При этом личностные границы консультанта диффузны, неустойчивы, а психотерапевтический горизонт определяется клиентом. Сравните с житейской мудростью: «Все люди разные».

2. «Идущее от себя» — понимание абонента через осознание своих собственных переживаний по поводу проблемной ситуации и их трансляция. В основе допущение о том, что испытываемое мною в связи с тем, что говорит абонент, в значимых аспектах сопряжено (но не аналогично!) с переживаниями абонента.

Как первый, так и второй тип понимания:

- чувствителен к эмоциональной сфере;
- предполагает трансляцию;
- сопоставим с различными фазами беседы.

Приводимые ниже примеры показывают, как «слушание себя» способствует совместному продвижению.

¹ См. Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994.

Пример 1. Абонент входит по кругу», многословен, болтлив, «растекается мыслию по древу», ставит дымовые завесы...

Я испытываю легкую досаду, нетерпение. Я воспринимаю этот фрагмент как лишенный психологической событийности, иначе говоря, я считаю, что ничего существенного не происходит. Тогда я полагаю, что острая обратная связь будет конструктивна: «Извините, я Вас перебиваю, я сейчас чувствую некоторую досаду... у меня ощущение, будто мы заблудились в трех соснах. Давайте вернемся к тому моменту...» Мои чувства (досада) скорее всего не отражают состояние абонента, это именно моя реакция на то, что и как говорит абонент. И вопрос заключается в том, как эти негативные чувства могли бы внести позитивный вклад в психологическую беседу. Здесь я неэмпатичен, но конструктивен. Обратная связь, несущая эмоциональную оценку, не является непосредственной; она опосредована моим представлением о ее уместности в контексте сложившегося уровня психологического контакта.

Пример 2. Абонент, женщина средних лет, с традиционной жалобой на сына (сын: 16 лет, «отбился от рук», не хочет учиться, «лоботряс»), делится своими методами «педагогического воспитания»: «Я ему говорю, чтоб приходил пораньше, так нет же, всегда заявляется после 12. Может быть, его просто разок не пустить. Пускай ночует у своих друзей...»

Ловлю себя на чувстве «чего-то странного». Это размытое, ни к чему не привязанное ощущение «ненормальности». Кстати говоря, это важный индикатор, работающий на первичную категоризацию звонка, мобилизирующий и заставляющий быть более внимательным к своим реакциям и организующий слушание. Затем я начинаю испытывать удивление, досаду, затем злобу (блуждающую, не «заземленную» на абоненте, а «гуляющую» в пространстве «между») и, наконец, некоторый страх (но слабый, не определяющий состояние)... И очень сильное желание отодвинуть трубку от себя (некоторые телефонные консультанты говорят, что «трубка жжет руку»). Позволяю себе это сделать. Не сильно помогает... Наконец, закрываю микрофон очень плотно и изливаюсь в нескольких «сочных» выражениях.

Приоткрывается дверь, заглядывает коллега. Корчу гримасу, выразительно показывая на трубку. Мы понимаем друг друга. С момента выхода из телефонного пространства прошло секунд 20. Вроде полегчало... Выдыхаю в трубку — я еще здесь. Можно продолжать работу.

Именно страх позволил мне осознать готовность занять позицию ребенка (Берн), к отождествлению с подростком, которого отчитывают. Конструктивным выходом для эмоционального отреагирования было создание ситуации ролевого тренинга. Первоначально я предлагал себя в роли подростка, а абонент-родитель сохранял свою позицию, несколько усиливая ее в силу игрового характера. Обоснованием такой тактики было предположение, что если я испытываю переживания подобного спектра в разговоре, то и другой (стрелье лицо»), сталкиваясь с описываемым типом поведения, испытывает нечто подобное. Это сознательное и отслеживаемое «проецирование» себя в другого («третьего») является для консультанта способом трансформации негативных эмоций, а абоненту дает возможность отреагировать в субъективно-безопасной ситуации анонимного контакта.

Вторым вариантом является предоставление своих эмоциональных реакций в качестве предмета обсуждения; «Вот сейчас Вы говорите, что Вы чувствуете, что Вы делаете... Давайте попробуем представить, что испытывает он...»; возможна интерпретация: «Не кажется ли Вам, что он может испытывать...». Эффективность таких ходов сомнительна: разность установок, эгоцентрическая позиция. Попробовать было бы можно.

Описываемые приемы сравнительно безболезненны для абонента. Рефлексируемые эмоциональные отклики приобретают иной смысл при принятии решения консультанта пойти на конфронтацию.

За конфронтацией стоит понимание консультанта, что его собственные негативные чувства вызваны высказываниями абонента, но не соотнесены *непосредственно* со всей личностью абонента в целом. Конфронтация с необходимостью связана с самораскрытием консультанта. Это самораскрытие может быть очень прямым, очевидным и проявляется непосредственно: «Мы хорошо узнали друг друга и теперь могу прямо сказать Вам то, что я чувствовал на протяжении некоторого времени». Это самораскрытие осуществляется через осознанную апелляцию к своему опыту («личностному») или/и может проявляться в интерпретационных схемах консультанта. Важно, чтобы эти интерпретации не носили спекулятивный характер, а отражали личностную позицию в данный

момент. Очевидно, что нить психологического контакта при этом натягивается до предела, но на этой струне можно сыграть прекрасную мелодию личностного изменения.

К анализу одного фрагмента телефонной беседы

В этом разделе мы остановимся на анализе одного фрагмента телефонной беседы. Цель, которую мы здесь преследуем, заключается в том, чтобы создать условия по выработке индивидуальных психотехнических приемов видения состояния абонента, проблематики обращения и усилий консультанта в процессе психологической беседы.

Ниже приводится фрагмент протокола начала беседы. Прочитайте внимательно, фиксируя ваши ощущения и ваши замечания. Непосредственная запись на магнитофон ваших комментариев по окончании фрагмента придаст им большую спонтанность и эмоциональную экспрессивность.

Протокол беседы

Начало первого фрагмента:

(К. — консультант, А. — абонент)

К. — «Телефон Доверия...» Я слушаю Вас...

А. — А что, Вам все рассказывать?

К. —... Ну... расскажите... Вы чем-то обеспокоены, чем-то встревожены?

А. — (перебивая) Да!

К. —... Мгм.

А. — Я влюбилась!

К. —... Влюбилась...

А. — Да! (пауза)

К. —... В кого?

А. — Как в кого? (весело, со смешком)

К. — Кто этот счастливчик? (весело, легко, с чуть заметной иронией)

А. —... Ну как кто?! Мальчик — кто.

К. — Мгм... А-а как это произошло?

А. — Просто познакомилась...

К. — Познакомились?

А. — Да, приехала с подругой в гости, познакомилась.

К. — Мгм... Так вы сами приехали, он пригласил?

- А. — Не-ет. Я приехала с подругой.
 К. —... Мгм..
 А. — К ее сестре.
 К. —... Мгм.
 А. — Ну и познакомилась там с ним...
 К. —... Мгм.
 А. —... А теперь не знаю, не могу я...
 К. — (пауза) ... Это как, любовь с первого взгляда?
 А. — (с заминкой). Ну... нет... ну как... ну была я с ним и все... так. У него есть, ну как... Он просто живет с женщиной, нерасписанный. (К. —... Мгм.) Ну вот он с ней живет. Я не могу. Хочу всегда смотреть на него (К. —... Мгм.)... быть с ним.
 К. —... А... как Вы вообще общались, давно Вы знакомы?
 А. — Где-то около месяца.
 К. — Мгм... А как складывались Ваши отношения. Он...
 А. — (перебивая) Хорошо.
 К. — Ну, расскажите об этом, пожалуйста.
 А. — Ну, как я с ним познакомилась, да... он в это время поругался со своей, так сказать, женой (К. —... Мгм.) — (пауза. Затем абонент говорит очень тихо, как бы про себя, не слышно) —... А потом он помирился с вей (К. —... Мгм.)... Я теперь не могу.

Конец фрагмента.

1. Запишите ваши первые впечатления от состоявшегося фрагмента беседы на бумагу или магнитофон. Только после этого приступайте к следующему заданию.
2. Представьте себя в роли консультанта «Телефона Доверия» (Вы спокойно сидите в кресле, перед вами — стол, на нем лист бумаги и ручка. Вы спокойны и сосредоточены. Это место, где вы работаете).
3. Прочтите внимательно фрагмент не более двух раз. (Идеальным вариантом было бы прослушивание аудиозаписи беседы.)
4. Закройте фрагмент протокола.
5. Ответьте на следующие вопросы (ответы зафиксируйте на листе или запишите на магнитофон):
 - а) Как бы вы могли охарактеризовать те отношения, которые складываются в беседе; уровень контакта на данном этапе?

б) Какие чувства у вас вызывает то, что рассказывает абонент?

в) Как бы вы могли описать те чувства, которые испытывает абонент?

г) Попробуйте сформулировать (домыслить) «проблему» абонента. Будет лучше, если вы это сделаете от лица абонента: — «Я... у меня...» — и на его языке.

д) Ваши представления о возрасте абонента?

е) В чем вы видите усилия консультанта на данном этапе?

ж) Ваши общие представления о том, как будет складываться беседа дальше.

Ниже приводится попытка ретроспективно смоделировать тот образ, который сложился в сознании консультанта на данном этапе.

1. *Консультант по поводу складывающихся отношений и уровня контакта.* В целом равные (?) (если не принимать во внимание первые фразы «Вы чем-то обеспокоены...»), партнерские, дружеские. Позиция «старшего брата». В разговоре я достаточно активен, много задаю вопросов, поощряю ее высказывания. А как ее разговорить-то? Тактика «чистого» выслушивания неуместна, повисают дискомфортные паузы, неудобные для нас обоих. Странные выстраиваются отношения с самого начала: «А что, Вам все рассказывать?». Я-то тоже хорош, не смог сдержать иронию: «Кто этот счастливчик?»... Слегка заигрываю, «облегчаю» разговор. Явно форсирую контакт, «переключаю» на себя. Так и не понял, приняла она иронию?

2. *О чувствах по поводу истории абонента.* «Боже, как надоели эти банальные истории! Каждый день одно и то же. Кто в 16 лет (или в 15?) не влюблялся и не страдал. Классический любовный треугольник».

3. *Проблема абонента «его глазами» (точнее, «устаами»).* «Ну... значит... я влюбилась! Познакомилась с мальчиком. Он очень хороший!... Приехала с подругой к ее сестре. Там он был. Это было месяц назад, он тогда поругался со своей с... со

своей женщиной, с которой раньше жил. Ну вот... ну как, у нас было все хорошо... А теперь они помирились». Далее — «гипотезы» консультанта, формулируемые на языке абонента:

- «И получается, что я теперь осталась одна. Я не могу так!»
- «Я его страшно (нет, лучше «очень» — К.), очень ревную: не могу смотреть на них, когда они рядом».
- «Он меня бросил (разлюбил). Как мне вернуть его?»

4. *О чувствах абонента:*

- одиночество;
- ревность;
- уязвленное самолюбие;
- страх утраты близкого человека;
- горечь утраты близкого человека;
- растерянность.

5. *О языке абонента.* Немногословна. Темп рваный, перебывает, паузы... Многое хочет сказать? Язык подводит: «корявый», бедный, неинтересный, наивно-детский, уличный. Плохо раскрывается. Неожиданные интонационные подъемы и спады. От этого некоторое ощущение странности — театральности.

«Необычные» выражения в лексике: «А что, Вам все рассказывать?», «Я влюбилась!», «Как кто, мальчик — кто!»

Общее, что связывает эти выражения — субъективно оцениваемая консультантом необычность, странность, непривычность. «А что, Вам все рассказывать?» — свидетельствует о том, что абонент впервые обращается в службу.

Возникает ощущение спонтанности и даже случайности такого звонка. За этим можно ожидать непродуманность сюжета обращения, неподготовленность к беседе и отсутствие представлений о «правилах игры». «Я влюбилась!» — выделяется исключительно интонационно; сказала — будто отрезала. Фраза — заявление. Метафора: одинокий столб в степи — странно, необычно и приковывает внимание. Сказала так, будто бы этим сказано ВСЕ! «Как кто, мальчик — кто!»:

а) Субъективная ассоциация на фразу: ощущение «беззащитной инфантильности». Комплиментарным дополнением к

слову «мальчик» является «девочка». Неосознаваемая демонстрация собственной инфантильности как средство привлечения внимания окружающих.

б) Ощущение «сленгового аромата». Такое ощущение возникает при попадании человека в незнакомую субкультурную социальную общность, члены которой выработали свой «язык». При этом слова, несущие общеупотребимые значения, окрашены оттенками узкогрупповых значений. «Неофит» ощущает эту необычность, не раскрывая всей полноты значений.

в) «Мальчик» — слово, окрашенное индивидуальным смыслом. Уменьшительно-ласкательные определения типичны для некоторых пар («мой котик», «малыш»). Их употребление в более отдаленной социальной среде вызывает у свидетелей дискомфорт («неприлично!»); словно оказался наблюдателем сцены, не предназначенной для широкой публики.

6. *По поводу возраста*: пятнадцать—шестнадцать лет. Инфантильна, детский голос, все звучит очень наивно.

7. *Прогноз в отношении беседы*. Превратится в «дружескую», «приятельскую», хотя, возможно, с высоким уровнем откровенности. Ассоциация: «хронотоп случайного попутчика». Поддерживать линию, связанную с историей их взаимоотношений для нее очень значимо и болезненно. Здесь быть «помягче». Постараться, чтоб больше рассказала о своих переживаниях (но язык!); сравнила то, что испытывает сейчас, с похожими ситуациями из ее опыта или опыта подруг. Расширить социальный горизонт. Как минимум, разговорить,

8. *Субъективная оценка трудности беседы для консультанта*: «легкий разговор».

9. *Эмоциональное состояние абонента* (экстренный характер оказания психологической помощи по телефону заставляет уделять этому аспекту внимание): обычное, нормальное, не вызывает опасений.

10. *Об усилиях консультанта на данном этапе беседы*. Снизить эмоциональное напряжение, связанное с самим фактом обращения в службу. Для абонента — это первый опыт обращения к психологу. Работать над установлением таких отношений, которые позволили бы свободно обсуждать значимую

тему. «Облегченный» вариант взаимодействия («счастливчик»), кажется, не принимается. Быть «посерьезнее» и «постарше».

Следствием доступности и демократичности оказания психологической помощи по телефону является интересная проблема — появление запроса на психологическую помощь в телефонном консультировании и готовность абонента к психологическому взаимодействию. Назовем такую ситуацию — *«Появление Клиента»*. Клиент — человек, нуждающийся в определенных услугах, в данном случае — психологических. Клиент есть результат определенных отношений, возникающих в процессе консультирования. Другой, более широкий аспект этой проблемы — осуществление *«первичной категоризации абонента и проблемной ситуации»*.

Однако обращение на «Телефон Доверия» отнюдь не обязательно должно означать наличие запроса на психологическую помощь («А можно с Вами просто поговорить?»). Звонок может быть делом сиюминутным, остроэмоциональным, малопродуманным. Вероятно, что и в анализируемом фрагменте мы сталкиваемся с похожей картиной. Решение позвонить возникло спонтанно, и абонент не имеет четких представлений о деятельности службы. Трудности, связанные с вступлением в контакт с консультантом («А что, Вам все рассказывать?»), могут быть проинтерпретированы как свидетельства неподготовленности к звонку, низкой мотивации и ориентации на получение готового, тотчас выдаваемого «рецепта». На данном этапе утверждать это не можем, но основания для выдвижения такой «гипотезы» имеются. Вследствие этого консультант оказывается в зоне притяжения трех альтернатив. Перечислим их.

1. В своей деятельности консультант ориентируется на абонента, идет вслед за ним, пытаясь уловить его ожидания и интуитивно достраивает комплиментарную позицию в соответствии с этими ожиданиями. С точки зрения «Появления Клиента» можно выделить лишь две группы позиций:

а) Совокупность коммуникативных позиций. К этой группе относятся позиции «Друга», «Приятеля», «Старшего Брата», «Независимого Взрослого», «Случайного Попутчика» и т.д.

б) Группа позиций «Консультант», «Психотерапевт», «Психолог» .

Отличие между группами чрезвычайно существенно. Основной критерий — ответственность, которую берет (или не берет) на себя дежурный «Телефона Доверия» за эмоциональное состояние абонента в ходе беседы и само развитие беседы.

2. Консультант в своей деятельности ориентируется на «Потенциального Клиента» в абоненте, сколь бы абсурдными ни были обращения.

3. Консультант работает не на создание ситуации «Появление Клиента» и не идет вслед за абонентом, а сразу же задает «правила игры», тем самым требует от абонента самоопределения: признает ли он в себе «Клиента», то есть нуждающегося в психологической помощи (психотерапии) и готового своими действиями подтвердить наличие адекватной мотивации к психологической работе. Например, теоретически возможный ход в обсуждаемом фрагменте: «Вы влюбились? Замечательно! А в чем Вы видите свою проблему?» Таким образом выставляется «фильтр», в котором задерживаются и отсеиваются абоненты с недостаточной мотивацией или те, субъективно оцениваемая «тяжесть» проблем которых невелика.

Следует понимать, что за перечисленными альтернативами — комплексные концептуальные идеологии функционирования телефонных служб, а не только частные ходы в психологической беседе.

Посмотрим, как «настраивается» консультант на абонента, пытаясь решить для себя вопрос, сводить ли беседу к «дружескому» общению, становясь «Собеседником» (например, «Слушателем»), или, видя в абоненте «Потенциального Клиента», целенаправленно работать на создание «особых» (психотерапевтических) отношений.

Первая фраза — приветствие: «Телефон Доверия. Я слушаю Вас», — ритуальная. Она ознаменовывает вхождение в реальность телефонной коммуникации; название «Телефон Доверия» призвано снизить беспокойство абонента, туда ли он попал. «Я слушаю Вас» — отражает личностный характер

взаимодействия. Этим «я» подчеркивается, что хотя абонент звонит в службу, но имеет дело с конкретным человеком. (Другие ритуальные фразы: «Это "Телефон Доверия". Мы слушаем Вас»; или: «"Телефон Доверия". Чем мы можем Вам помочь?») Обратите внимание, как последняя фраза задает тональность последующей беседы — вполне в духе «третьей альтернативы».) Далее вторая реплика консультанта, звучащая в неопределенно-повествовательной интонации. Поощряющий... но не очень, приглашающий к разговору... но только «слабым кивком головы». «... Ну... расскажите...» — инициатива в разговоре должна исходить от абонента. Если бы вслед за этой репликой не последовала бы другая, то задавалась бы тенденция к расширению возможных тем для обсуждения. Но консультант моментально поправляется: «Вы чем-то обеспокоены... чем-то встревожены?» Случайная фраза? С чего это вдруг консультант взял, что абонент чем-то встревожен или обеспокоен? Консультант действует в духе «второй альтернативы»: задает смысловые опоры диалога, полутонами обрисовывая «правила игры». Как бы чуть-чуть намекая («Я замечаю, что Вы встревожены. Мне это не безразлично»), что сюда, на «Телефон Доверия», звонят с какими-то «проблемами», а не «просто так». За этим — стремление занять определенную позицию: один готов и хочет помочь, соответственно, другой должен признать, что в этом нуждается, или... Уже проявляется позиционная асимметричность: консультант уже «Консультант», но абонент — еще не «Клиент». Фраза абонента меняет ситуацию. «Да!» — произнесено внятно, с интонационным подъемом. Это фраза-заявление. Смысл ее понятен: «У меня есть серьезные основания для обращения к Вам». Абонент становится «Клиентом»? На полюсе консультанта — готовность вхождения в режим выслушивания. «Мгм...» — поощряющая реплика («Ну, рассказывай!»). «Я влюбилась!» — следует ответ. Здесь происходит первая «сбивка»: надо ли работать с абонентом как с «Потенциальным Клиентом», выстраивая «особые отношения», или же «соскользнуть» в режим более привычных для абонента стереотипов взаимодействия — дружеского разговора. Почему консультант выбира-

ет второе? Во-первых, опыт подсказывает, что беседа будет носить исповедально-дружеский характер. Детский голос, узнаваемость проблематики — все обещает типичность обращения, которая накладывается на уже имеющиеся способы работы с данной проблематикой (вот она — ошибка: работа консультанта должна осуществляться, исходя из понимания специфики психического состояния, а не из особенностей проблемной ситуации). Во-вторых, проявляется психогигиеническая «сберегательная» установка: двенадцатичасовое дежурство требует умения равномерно распределять свои силы на весь период работы и при этом сохранять некоторые ресурсы в случае экстраординарного звонка (суицид). Следствием этих причин является то, что консультант начинает занимать одну из «коммуникативных позиций» — роль «ироничного старшего брата». Да, он о-очень хорошо понимает, что значит «влюбиться». У самого тоже бывало! Но ведь ничего, не смертельно. Ничего, сестренка, перебесишься и все пройдет. Вот источник ироничного, с извинкой: «Кто этот счастливчик?». Легкая, ни к чему не обязывающая роль (напоминаем, что при коммуникативных ролях дежурный «Телефона Доверия» не принимает на себя ответственность за исход беседы, она паритетно распределяется между собеседниками). Ответ: «Как — кто, мальчик — кто!»

Вторая сбивка: абонент не понимает скрытого юмористического подтекста, не принимает облегченно-дружеского (панибратского) варианта развития беседы. Фраза «режет слух» (см. замечание консультанта «о языке абонента»). Опять актуализируется проблематика «Появления Клиента». Она лишь слабой тенью мелькает в сознании. Тональность последующих реплик по-прежнему выдержана в дружеских оптимистических красках. Третья «сбивка» возникает после реплики абонента: «Я не могу. Хочу всегда смотреть на него... Быть рядом с ним». Проняло. За этим «не могу» — действительно искреннее и глубокое страдание. Консультант это почувствовал и выразил в интонации, что он «рядом». После фразы абонента возникает «зона неопределенности»: консультант явно отходит от роли «ироничного старшего брата». Однако будет

ли взаимодействие происходить, исходя из коммуникативных позиций (например, «независимый, умудренный опытом взрослый»), или же возникнет диада «Консультант—Клиент» (противопоставление коммуникативных позиций и позиций консультанта имеет смысл только в свете «первой альтернативы»; с точки зрения «второй альтернативы» все коммуникативные позиции — изначально позиции психотерапевтические — по данному фрагменту не понятны). Ситуация неопределенности будет продолжаться до первой фразы абонента во втором фрагменте.

«Первичная категоризация абонента и проблемной ситуации». Ранее вы попытались составить свое представление об абоненте и усилиях консультанта на основе анализа фрагмента беседы и познакомились с видением консультанта. Эти процессы у консультанта и наблюдателя (супервизора) отличаются. Каждый видит то, что считает нужным увидеть. Видение консультанта обуславливается его профессиональной ролью.

Совокупность психотехнических операций «настройки» на абонента, осуществляемых на ранних этапах беседы и имеющих результатом некоторое общее представление об абоненте и его субъективных трудностях, мы обозначим как «первичная категоризация абонента и проблемной ситуации». Работа на «Появление Клиента» — частный случай первичной категоризации.

«Настройка» на абонента происходит вне зависимости от того, ориентируемся ли мы на него как на «Потенциального Клиента», видим ли мы в нем клиента, или же общаемся просто как с собеседником. Однако только в первых двух случаях такая «настройка» носит психотехнический характер (то есть я отношусь к своей психике как техническому инструменту, который можно «разбирать» на составные части, перестраивать, задавать режимы — позиции работы и т.д.). Консультант всегда изначально стремится установить оптимальные отношения, позволяющие создать мотивацию у абонента для продолжения диалога (как минимум, чтобы человек не захотел сразу нее положить трубку). С другой стороны,

консультанту важно получить самое общее представление об абоненте — экспресс-диагностика эмоционального состояния.

Выделим два аспекта первичной категоризации:

- субъективное представление консультанта о том, *как* он устанавливает оптимальные отношения (операционально-технический аспект);
- субъективное представление консультанта о том, что возникает в результате этих отношений (рационально-образный аспект).

Дадим расшифровку термина «первичная категоризация абонента и проблемной ситуации»:

- *первичная...* — означает то, что получаемая картина заранее не полная, возможно ошибочная; однако это то, от чего отталкивается консультант в проведении беседы;
- *... категоризация...* — термин, несущий «когнитивистский» оттенок, однако трактовка его шире; категоризация не ограничивается рефлексивно-аналитическим компонентом; результаты и процессы категоризации могут выражаться в образах, метафорах и даже... в телесных ощущениях (например, ощущение «горящей трубки»);
- *... абонента...* — может выражаться в элементарных дихотомиях о клиенте: «клиент — не клиент», «мой клиент — не мой клиент», «хороший клиент (работающий) — плохой (не работающий) клиент»; о состоянии: «нормальное — ненормальное», «вызывает опасения — не вызывает опасений»; об отношении к абоненту: «симпатичен — несимпатичен» и т.д.;
- *... и проблемной ситуации* — «присутствует в тексте — не присутствует», «есть в сознании — нет в сознании», «структурирована — не структурирована»; в какой области лежит. Выделение проблемных областей уместно только в том случае, если это способствует пониманию абонента и определяет развитие беседы. Необходимость их фиксации определяется двумя обстоятель-

ствами: 1) широтой представленной проблематики в обращениях; 2) ориентацией на проблемную ситуацию («семейные проблемы», «родительско-детские», «секс», «одиночество» и т.д. и т. п.).

Упрощенный вариант первичной категоризации на основе анализа фрагмента приводится ниже. «Мой {клиент — не клиент?}. В нормальном состоянии. Скорее симпатичен. Обращение странное. На контакт идет. Проблема отношений с парнем. Любовный "треугольник". Что делаю: пытаюсь разговаривать и "приблизить" к себе».

Можем ли мы говорить о специфичности первичной категоризации в телефонной коммуникации? Разве в «очной» консультативной беседе не происходит нечто схожее?

Да, можем. Во-первых, первичная категоризация в телефонной коммуникации направлена на другие аспекты. Например: «Клиент ли? Мой клиент или не мой? Ориентация на "по-дружеское" или консультирование? Или информирование? Или "отсылку"?» Во-вторых, наряду с общими приемами установления отношений, есть и специфические приемы, связанные, в частности, с опосредованным характером (техническим устройством) взаимодействия.

Пример, иллюстрирующий трудности первичной категоризации, возникающие в телефонном консультировании, имеется в нашей практике, когда консультант не мог в течение пяти минут определить даже пол (!) абонента («смазанные» окончания, нечеткая дикция, маловыразительный голос). В практике же «очного» консультирования задача первичной категоризации абонента и «проблемы» частично решается самим фактом обращения именно в данную службу (например, обращение в семейную консультацию предполагает, что основная проблема находится в зоне семейных отношений: родительско-детские или супружеские взаимоотношения). Наличие первичной информации о клиенте в очном консультировании позволяет «настроиться» на тему, подготовить диагностический материал.

Другой аргумент связан с обилием в телефонной консультации обращений с неявным запросом на психологическую

помощь (например, обращения информационно-справочного характера). Как уже ранее отмечалось, одной из установок консультанта является установка на «Потенциального Клиента». «Здравствуйте. Скажите, пожалуйста... Если Вы знаете... Существуют какие-нибудь центры... ну, в нашем районе, куда можно обратиться по поводу венерического заболевания?» Очевидно, что вопрос, заданный абонентом, можно трактовать по-разному. Каковы следующие шаги консультанта?

- Предоставить необходимую информацию (ближайшие центры).
- Выяснить, какие попытки предпринимал абонент, чтобы решить задачу самостоятельно (были ли попытки обращения куда-нибудь по поводу этой ситуации, какой информацией располагает абонент).
- Выяснить, какие трудности испытывает абонент в достижении своих целей (только отсутствие информации или еще что-то?). Здесь консультант сознательно работал на изменение ролевого взаимодействия (информатор-абонент) к отношениям более высокого уровня.

Такая тактика является оправданной, ибо она:

- позволяет установить доверительные отношения с абонентом;
- проявляет «замаскированные» звонки;
- придает беседе психопрофилактический эффект.

Можно ли назвать короткий диалог, который состоялся, психологической беседой? Во всяком случае, был создан потенциал для перехода к ней. «Настройка» в приведенном примере носит активный, опережающий характер. Консультант не «под-страивается», занимая социальную роль «информатора», представителя информационной службы, а «над-страивается», формируя «особые» (психотерапевтические) отношения.

Еще один аргумент в пользу специфичности осуществления первичной категоризации в телефонной коммуникации обуславливается *полной анонимностью телефонного консультанта*.

Отсутствие визуального образа для абонента является существенным моментом, влияющим на развитие беседы. Речь идет

о «выпадении» информации, которая бы однозначно характеризовала консультанта (например, возраст, семейное положение); место расположения службы — принцип ее анонимности. В чем здесь заключается психологический смысл? Сравним с опытом «очного» консультирования. Процесс психотерапевтического взаимодействия начинается с первичных афферентаций клиента: внешний вид консультанта, обстановка комнаты, приветствие, первые реакции — все это может быть оценено с точки зрения создания особой атмосферы психологического консультирования и установления контакта. Существующие стереотипы восприятия «другого» — факт, отмечаемый всеми консультантами. В телефонном же консультировании создаются идеальные условия для проекции клиента. Для установления и поддержания контакта важно учитывать эти проекции. Рассогласование между ожиданиями, сложившимися на начальном этапе беседы, и последующей информацией о консультанте, идущей вразрез с первичными представлениями абонента, приводит к когнитивному диссонансу, влияющему на уровень эмоционального контакта. Вспомните, как в анализируемом фрагменте консультант себя «одернул»: «Я-то тоже хорош, не смог удержать иронию: "Кто этот счастливчик?" Слегка заигрываю, "облегчаю" разговор. Явно форсирую контакт, "переключаю" на себя». Теперь нам становятся понятными опасения консультанта. Не имея каких-либо представлений об абоненте, специфике ее эмоционального состояния и ее «проблем», консультант излишне «вылез». Из белого экрана, на который можно проецировать картинки, он превратился в вещь более осязаемую. Это и хорошо, так как придает живость образу, и плохо, так как «рано».

В отсутствие визуальной информации о реакциях клиента какие-либо сведения о консультанте порождают класс ожиданий, неявных для консультанта и плохо отслеживаемых.

Приведем пример из практики. После звонка-розыгрыша от подростка раздается следующий звонок. Высокий, хорошо интонированный женский голос поинтересовался о службе, режиме ее работы. Абонент также спросил о том, кем является консультант и сколько ему лет. Женщина после некоторо-

го раздумья сказала: «Извините, пожалуйста, Вы, наверное, меня не поймете, у Вас мало опыта. Вы это не переживали». И положила трубку. Консультант совершил две ошибки: 1) не произошла «перестройка» после последнего звонка, что выразалось в характеристиках речи: высокая тональность, несоответствие ритму абонента, некоторая «облегченность»; 2) была дана информация, которая «наложилась» в сознании абонента на существующие установки: фактор «наличия жизненного опыта» спровоцировал определенный класс ожиданий абонента, который привел к установлению неравноправных отношений. Готовность к поиску подтверждений, что мир ее переживаний недоступен консультанту, срезонировала с бездействием консультанта по созданию соответствующих «опор» вхождения в принципиально новую уникальную зону, отличную от системы обычных связей абонента. В описываемом случае консультанта было неоправданно «много». Отказ от анонимности консультанта в данном случае привел к актуализации механизмов защиты и возникновению препятствий для эмоционального отреагирования. Таким образом, некая «таинственность» консультанта направлена на конструирование «стерильной атмосферы беседы», в которой клиент «вылепливает» нужный себе образ. Такая «стерильность» как характеристика специфической психологической ситуации телефонного консультирования содержит в себе потенциальный вектор, отвечающий за трансформацию обычной беседы в глубоко интимно-личностную, исповедальную беседу с «шокирующим уровнем откровенности».

Приведенные выше примеры говорят о том, что первичная категоризация необходима с практической точки зрения и обладает своими особенностями. Наши аргументы строились на следующих обстоятельствах:

- а) отсутствие какой-либо изначальной информации об абоненте и характере предполагаемого обращения;
- б) широта представленной проблематики и в целом общая «разнонаправленность» звонков;
- в) отсутствие визуального образа и возникновение в связи с этим эффекта анонимности консультанта.

Отсутствие визуального образа должно быть компенсировано иными «знаками присутствия»: «Я здесь, я рядом». Контакт глаз, кивок головы, поощряющий жест, прикосновения невозможны при аудиальном контакте. Следовательно, повышается значение интонационной окраски речи, ее тембровых характеристик, ритма. Особое значение, кроме всего прочего, приобретают и междометия, так называемые «угу-реакции» («мгм»). Кстати, сколько их в анализируемом фрагменте беседы? Помимо функции поощрения к разговору и демонстрации внимания, они также выполняют элементарную функцию «знака присутствия». Это «угуканье» не случайно. Стоит его прекратить, как абонент «неожиданно» может спросить: «Вы меня слушаете?». Вообще, использование различных междометий наряду с соответствующими интонационными компонентами речи в телефонном эфире придает ему теплоту, безопасность, «неформальность», «домашность».

Можно привести и другие примеры коммуникативных моментов (вопросы, советы, паузы, приемы вербального следования и т.д.), которые используются чуть-чуть по-другому. Но они — лишь оттенки одного цвета. А есть ли приемы, звучащие в ином регистре? Отметим некоторые.

Передача дыхания. Передача дыхания в телефонной коммуникации провоцирует создание иллюзии физической приближенности к слушателю, уменьшает психологическую дистанцию до минимума, придавая общению нотки интимности и особой доверительности. Между прочим, этот психологический эффект используют различные экзотические телефонные центры, оказывающие сексуальные услуги по телефону. Такая «пикантная» деталь как «засорение» линии «Телефона Доверия» онанистами в некотором отношении имеет парадоксально-юмористическую закономерность: чем шире у вас арсенал приемов «вхождения» в диалог и чем «легче» звучит ваш голос, тем более высока вероятность увеличения звонков от соответствующей аудитории. С другой стороны, неконтролируемое спонтанное дыхание в трубку может неосознанно восприниматься абонентом как вторжение на свою

психологическую территорию, что сопровождается ощущением дискомфорта и желанием «отодвинуться». Вместе с тем дозированная передача дыхания «расцветивает» эфир, снимая ощущение пустоты пространства телефонной коммуникации в паузах.

Творческое «обыгрывание» телефонных технических шумов и помех в контексте осуществления психотехнических приемов «настройки». Телефонная связь такова, какова она есть, и с этим надо смириться. Шумы, трески, неожиданные подключения посторонних, ухудшение слышимости, внезапные обрывы и т.д. — прозаические будни функционирования линии. Но даже эти обстоятельства можно использовать для установления отношений.

Пример из практики

Начало фрагмента:

К. — «Телефон Доверия». Я слушаю Вас.

А. —... Это «Телефон Доверия» ... Я вот хотел спросить...

(мальчишеский голос — робко, чуть запинаясь)

К. — Мгм... да. (Возникает пауза. Неожиданно раздается треск на линии.)

К. — Алло? Меня слышно?

А. — Да.

К. — Чего-то шум какой-то. Может быть, мне громче говорить... Так хорошо? (говорит громче)

А. — Вроде ничего.

К. — А так?... (подносит ближе трубку)

А. — Да. Так намного лучше.

К. — Ну хорошо. Если будет плохо слышно, Вы скажете, я постараюсь говорить погромче.

А. — Мгм...

К. — А сейчас мне хорошо Вас слышно. (После этого шум неожиданно прекращается.)

К. — Ну наконец-то. Мгм...

А. — Я тут хотел посоветоваться (более уверенно).

Конец фрагмента.

В этом диалоге технические помехи — не неблагоприятное условие беседы, а дополнительный инструмент установления контакта. Их «обыгрывание» меняет расстановку пози-

ций в диаде «консультант—абонент». Чувствуя неуверенность абонента, консультант предоставляет возможность «поруководить» собою, тем самым как бы «понижая» свой статус, апеллируя к собеседнику как к «хозяину контакта». Консультант сознательно «приоткрывает» себя, выражая сожаление, что досадные помехи мешают диалогу («Чего-то шум какой-то»). Ситуативная тревожность абонента понижается за счет того, что консультант «сбивается с роли». Мгновенная «настройка» происходит сразу же после первой фразы абонента, особенно учитываются интонации. (*Подростковый, неуверенный голос.* — Ага, требуется более четко себя обозначить. Схожее мы наблюдали и в анализируемом нами фрагменте, но там такое обозначение было более резким). Совместные усилия по преодолению технических трудностей сближают абонента и консультанта. При невозможности дальнейшего продолжения разговора, например, при усилении шумов, он по договоренности был бы отложен. (Возможный вариант: «Вы знаете, я сейчас совсем не слышу. Если Вы меня слышите, пожалуйста, перезвоните прямо сейчас. Я буду ждать Вашего звонка». Консультант дожидается, когда абонент положит трубку.)

Приведенный пример — в ряду многих «маленьких хитростей», которые рождаются при выработке индивидуальных психотехнических средств вхождения в телефонный диалог.

По мере накопления профессионального опыта каждый сотрудник вырабатывает свои приемы психологической «настройки», свои психотехнические средства вступления в диалог. Описанное выше есть попытка раскодировки сложных и трудно поддающихся вербализации интро- и интерпсихических процессов, возникающих в результате осознанного принятия человеком на себя роли телефонного консультанта.

Взгляд стороннего наблюдателя

Прежде, чем продолжить работу, обратитесь вновь к анализируемому фрагменту беседы. Ниже приводится взгляд на телефонную беседу со стороны двух наблюдателей. Им пред-

лагалось ответить на те же вопросы, что и вам. С чем вы согласны, с чем — нет? Особо отметим, что это — взгляд не экспертов, «критиков», а взгляд «подготовленных зрителей» — молодых психологов, сфера интересов которых лежит в иных областях, нежели психологическое консультирование. Комментарии были любезно высказаны после двухразового прослушивания аудиозаписи анализируемого фрагмента. Протоколирование осуществлялось с использованием магнитофона, при расшифровке проведено незначительное редактирование.

Наблюдатель 1:

1. *О характере складывающихся отношений и уровне контакта.* Первое возникшее чувство, что консультант в данном случае сразу занял доминирующую позицию в диалоге. Это проявлялось в формулировке вопросов, такой энергичной, торопящей, опережающей события манере, повышенном тоне. Проявлялось как бы в «подстежке» — «так!». Жесткие, однозначные реплики и очень быстрые переходы. Абонент не совсем успевал ориентироваться, так как задаваемые вопросы лежали в разной плоскости, и за короткий промежуток времени мозаичная картина начинала вырисовываться. Но эта картина была мозаичной, каждая линия начиналась, но не получала развитие. Каждую из линий можно было бы продолжить, но тут же шел поворот к другой стороне. Поэтому абонент, встав перед необходимостью отвечать на вопросы, лежащие в разных плоскостях, не мог ответить, раскрыть содержание каждого вопроса. Из-за темпа, ритма, тока происходила «сбивка». С другой стороны, у абонента была явно выжидательная позиция. Она ждала вопросов для продолжения беседы. Может быть, тактика и была оправдана. Абонент не давал развернутых ответов на вопросы. Но на данном этапе даже в ситуации быстрых переходов (или благодаря им. — К.) некоторая картина начинает складываться. Причем заметна динамика: от односложных («мальчик — кто») к более развернутым ответам. И потом она включилась в беседу. А уровень контакта можно оценить по нарастающей линии: от некоторого непонимания и, возможно, неготовности к пониманию — к усиливающемуся взаимопониманию.

2. *О чувствах от рассказа (истории).* То, что рассказывает абонент, и как она это делает, рождает у меня ощущение незре-

лости. Невелик ее возраст! У меня существует предубеждение: сам факт обращения с такой проблемой говорит о личностной незрелости. У меня усиливается чувство покровительства (сравните с рассуждениями консультанта о коммуникативной позиции «старшего брата». — К.). Поэтому я говорил бы в такой же тональности, как и консультант.

3. *Как бы Вы могли описать чувства, которые испытывает абонент?* Обращение ее было искренним: она действительно не знает, как найти выход из создавшейся ситуации. С другой стороны, она и не слишком большие надежды в ее разрешении возлагает на «Телефон Доверия». Это — не развлекательный звонок. Абонент искренне хотел поделиться без ожидания конструктивной помощи, поскольку ситуация ей кажется неразрешимой.

4. *Попытайтесь сформулировать (домыслить) «проблему» абонента.* Я встретила с молодым человеком, который, как мне кажется, отвечает моим идеалам. Он — хороший! Чувствую всеми фибрами своей души — он тот самый, которого я ждала. И, казалось бы, он должен заметить меня. Ведь я его ждала. Он мне предназначен. И здесь появляется как бы ежена». Он даже не расписался! Она становится препятствием мне в обладании им. А я хочу! Хочу быть рядом с ним, видеть и чувствовать. Не хочу ни с кем делить. Почему так в жизни случается: только находишь свое, а эта ниша оказывается занятой? Черт побери! А с другой стороны, у меня злость к ней («жене» — К.). Почему он меня раньше не заметил? Ведь так хорошо могло быть. Я даже готова абсолютно разделить с ним все беды и радости... Да и на него досада: как меня с моим чувством можно было не заметить?!

5. *О возрасте.* По моим представлениям, человек с более богатым жизненным опытом нашел бы средства для того, чтобы разрешить эту проблему самостоятельно; с другой стороны, человек мог бы понимать, что обращение на «Телефон Доверия» не изменит ситуацию. Она обращается в силу аффекта, подспудно понимая, что ситуация неразрешима. Возраст — 16—17 лет.

6. *Об усилиях консультанта.* Столкнувшись с недостаточной активностью абонента и недостатком опыта такого диалога, консультант пытается найти внешние зацепки для раскрытия ее проблемы: «Как Вы познакомились?», «Как складывались отношения?». Это нужно для того, чтобы втянуть в разговор. При этом существо проблемы не затрагивается, однако возможен опосредованный выход к ней через описание ряда действий. Не психоло-

гические состояния, а фактология. С другой стороны, темп вопросов помогает обозначить первичный контакт. Человеку некогда думать, что он говорит консультанту, а надо сформулировать ответ на прямо поставленный вопрос. Поэтому человек невольно для себя включается в беседу. Переход с этого уровня к психологическим основаниям проблемы таким образом облегчается.

7. *Представления о том, как будет складываться беседа дальше.* Так как я вижу, что контакт и близость нарастают, думаю, что будет более глубокий уровень анализа или даже изложения, описания абонентом своих психических состояний. Если эта линия состоится, тогда консультант сможет оперировать этим материалом и пристраивать дальше беседу таким образом, чтобы вскрыть моменты, которые позволят выйти или наиболее комфортно чувствовать себя абонентом в проблемной ситуации. Думаю, что шаг к анализу переживаний, психических состояний абонента будет сделан. Залогом тому служит желание развивать беседу.

8. *О языке.* Здесь не до языковых изысков и красивых форм. Она обращается в не совсем равновесном эмоциональном состоянии. В целом: от первоначальной скудости и однозначных ответов к большей развернутости. Нормальный язык нормального здравомыслящего человека (?! — К.). Это язык человека, который не общается на таком уровне в своем кругу. С другой стороны, абонент достаточно хорошо ориентируется в ведении беседы на «официальном» уровне. Нет, не так. На том уровне, который предлагается, может говорить нормально.

9. *Субъективная сложность* разговора для меня, если бы я был консультантом? У меня не сложилось представление о том, что абонент до конца верит в возможности «Телефона». Поэтому не было бы большого груза ответственности, что от моего слова зависит все. Мне кажется, она не находится в таком состоянии, что не может себя контролировать. Я себя бы не чувствовал на пике ответственности за последствия моих слов. Но с другой стороны, задача, которую предстоит решить... В роли консультанта я бы дал больше возможности поговорить ей сначала, попросил бы сформулировать ее существо проблемы: на каждый вопрос я бы дал больше времени для ответа, чтоб не ограничивать репликами, брошенными друг в друга.

Наблюдатель 2:

1. *О характере складывающихся отношений.* Во время обращения отмечается некоторая настороженность со стороны кли-

ента по отношению к консультанту. Это и понятно: ведь, приходя в консультацию (думаю, здесь аналогичный случай), клиент проверяет реакцию социума на свою проблему. Девушка говорит об интимных вещах, говорит это незнакомому человеку. Отсюда настороженность и страх. Консультант приглашает ее к разговору. Первые его реплики — на то, чтобы снизить тревожность, «напряг». Игривая фраза консультанта: «Кто этот счастливец?». Думал, как бы я ответил: «Я влюбилась!» — «Поздравляю». Понятно, что любовь — чувство, приносящее страдание, с другой стороны — это святое. В этом фрагменте особой динамики в отношениях я не заметил, хотя некоторое повышение доверия было. Консультант целенаправленно работал на повышение доверия к своей персоне. Абонента немного разговорили, но оставалось заикливание. Относительно методичных вопросов и просьб рассказать поподробнее у меня возникло ощущение, что если еще некоторое время продолжать в таком духе, то абонент даст несколько ответов, а потом обязательно спросит, ну и что же ей делать. Это некоторая затруднительная ситуация, нежелательная для психотерапевтической беседы.

2. *Чувства от рассказа.* Снисходительность — помесь симпатии и неуважения. Больше неуважения, чем симпатии. Сочувствие. Ситуация очень узнаваема, что называется «втюриться в мужика с бабой». Мучительно это, я понимаю. Тут нет выхода на уровень действия. Нужно созреть, пережить. Почему-то у меня не сложилось впечатление, что для ее партнера — это всерьез. Возможно ошибаюсь, но на мой взгляд — отношение из серии «попользовался и бросил».

3. *О чувствах абонента.* Растерянность, переходящая в безысходность и отчаяние. — «Что делать?!» — Тупиковая ситуация для нее. — «Я не могу без него, а с ним...» — Само радостное содержание любви отходит на десятый план. На первом месте — состояние, когда хочется рвать и биться головой об стену. Думаю, что переживает ситуацию достаточно сильно: по ночам не спит, заикливания на всем этом, образ, стоящий перед глазами.

4. *Проблема абонента его глазами.* Для меня это сложно. Думаю, что это не просто: «Я хочу мальчика...» Компонент одиночества. Может быть: «Мне так хочется, чтобы кто-нибудь меня любил, мне очень хочется». Или: «Я очень кого-нибудь хочу любить и быть счастливой в любви».

5. *О возрасте.* Не более шестнадцати—восемнадцати. Может быть, старше, но тогда уж очень инфантильная личность. Судя по языку — «мальчик».

6. *О языке.* Ока взволнована, поэтому фразы короткие, ломанные, невыстроенные. Все феномены разговорной речи усилены. Перебивает. В целом можно отметить достаточно бедный словарный запас. Низкая рефлексивность находит отражение в речи. Неустойчивость к парадоксам? Абонент не понимает скрытого юмористического подтекста. — «Ну как кто, мальчик — кто». — Это «удочка», закинутая консультантом. Для нее же это просто странный вопрос. Все бедно и блекло.

7. *Об усилиях консультанта.* Сбавить «напряг», волнение, тревогу, связанные с ситуацией обращения. Это удалось. Вопросы на уровне действия: что происходило. За этим попытка получить информацию о ситуации, выиграть время, насадить свой ритм беседы. Втянуть в беседу, а потом абонент сама по себе расскажет. Просто рассказывание тоже терапевтично, даже если абонент не будет касаться своих чувств, описывая фактически происходящее, вспоминая наиболее значимые моменты, выдавая свои оценочные реакции. Жанр «психотерапевтического минимализма»; стать слушателем.

8. *О прогнозе беседы.* Вполне ожидаемо, что абонент будет время от времени повторять: «Ну что же мне делать?» Думаю, что консультант перейдет к работе с акцентированием чувств, стоящих за действиями. Взгляд на любовные отношения и любовь, отношение к данному молодому человеку. Будет поднята тема, как ей кажется, как он К ней относится. Тоже на уровне чувств. Прояснение переживаний и эмоций, стоящих «за». Особых психотерапевтических «глубин» и использования особых техник здесь не будет. Положит трубку в лучшем настроении, нежели перед звонком. Пролонгированно эта беседа вряд ли что-нибудь даст.

Выше мы познакомились с комментариями двух наблюдателей-супервизоров после прослушивания фрагмента. Восприятие их во многом отличается. С некоторыми интерпретациями консультант не может согласиться. Вместе с тем представляется, что их видение способствует созданию более целостного представления о первоначальном этапе беседы — этапе установления контакта. Наблюдения носят оценочный характер, что в некотором смысле было спрово-

цировано консультантом подбором соответствующих вопросов да и самим стилем сотрудничества. За этим стоит попытка максимально сблизить позиции наблюдателя и консультанта.

Итак, подведем итоги. В этом разделе мы остановились на анализе фрагмента начала телефонной беседы. Наш замысел состоял в том, чтобы максимально расширить возможности понимания абонента и развития беседы на первом этапе. Причем для нас было важно показать не только то, что мы видим, но и почему, благодаря каким механизмам осуществляется этот процесс. Его интерпретационная расшифровка, по нашей мысли, заставит и читателя обратить внимание на создание своих собственных, глубоко-индивидуальных психотехнических приемов погружения в пульсирующий диалог психологической беседы.

Материалы для самостоятельного анализа и обсуждения (продолжение протокола)

Приведенный ниже протокол разделен на ряд смысловых фрагментов. После каждого фрагмента присутствуют комментарии супервизора (наблюдатель 1), которыми он делится в беседе с консультантом после *однократного* прослушивания очередного фрагмента. Они не должны вас смущать, так как отражают *одну* из возможных точек зрения, причем в некоторых аспектах консультант не согласен с выражаемыми оценками и интерпретациями. Замечания наблюдателя, сопровождающие протокол, скорее «затравка» для вашего собственного анализа, нежели «истина в последней инстанции». После прочтения очередного фрагмента сформулируйте две группы вопросов:

- вопросы, которые бы вам хотелось задать супервизору, если бы вы были консультантом;
- вопросы, которые бы вам хотелось задать консультанту, если бы вы были супервизором.

Начало второго фрагмента:

К. — Чего не можете?

- Д. — Под машину даже хотела бросаться.
- К. — Под машину хотели броситься?
- А. — Да.
- К. — Э... Вы так сильно переживаете?
- А. — Да.
- К. — Мгм. А-а... что Вы чувствуете?
- А. — Я просто... ну как сказать... не знаю. Когда я его вижу, у меня настроение такое хорошее или по телефону разговариваю с ним.
- К. — Мгм... Вы...
- А. — Так как... какая-то не такая.
- К. — Какая-то не такая?
- А. — Да.
- К. — То есть, когда Вы его замечаете, Вы чувствуете в себе какие-то изменения?
- А. — Ага!
- К. — Мгм... а что это за изменения?
- А. — Знаете, у меня сразу настроение такое хорошее.
- К. — Хорошее настроение.
- А. — Да.
- К. — Мгм... А еще что?
- А. — Когда я... ну как... он меня, например, на коленки посадит, обнимет, я даже плачу.
- К. — Мгм... Вам очень приятно находиться рядом с ним.
- А. — Да.
- К. — Мгм... (пауза). А вот... вроде бы у вас хорошо складывались отношения, Вы как-то общались с ним, Вам было приятно с ним находиться (Да. — А.)... а потом что произошло, что случилось?
- А. — Ну, у него... он помирился со своей женщиной... (Мгм... — К.) Он и сейчас хорошо ко мне относится, просто редко я с ним встречаюсь.
- К. — То есть после того, как он помирился, ваши встречи стали реже (Да. — А.), а отношение к Вам с его стороны...
- А. — Нормальное... ну как... такие же. Понимаете, все равно не так чувствуешь себя: вот я ему звоню, да, спрашиваю: «Она дома?» — он говорит: «Да», — я кладу трубку и реву сижу (Мгм... — К.)
- К. — После этого Вы себя не так чувствуете?
- А. — Нет, к нему у меня отношение... к нему у меня чувства, да, остались такими же, да, но уже как-то... мне обидно просто.
- К. — Обидно...

- А. — Да, то что с ней помирился... Он меня на семь лет старше.
- К. — Мгм... Вы обижаетесь на него за то, что он помирился?
- А. — Ну, в принципе, нет: я... она... ну как... не знаю даже как сказать... (Мгм... — К.) Я не знаю, что мне делать.
- К. — Мгм... Вот и сейчас... Вам очень плохо (Да. — А.), Вы переживаете, что не можете с ним встречаться, что встречи... они стали реже.
- А. — Нет, сейчас я у него.
- К. — Сейчас у него?
- А. — Да... просто они в другой комнате телевизор смотрят, я из другой комнаты звоню (Мгм... — К.). Сегодня я буду у него, потом завтра опять уйду.
- К. — А он сейчас со своей... этой женщиной?
- А. — Она нет... она так, в принципе, дома живет, просто приходит к нему, иногда остается ночевать.
- К. — А Вы видели ее?
- А. — Видела. Мы с ней знакомы.
- К. — Мгм... Что Вы чувствовали, когда ее замечали, встречали их рядом?
- А. — А... у меня к ней отвращение.
- К. — Отвращение...
- А. — Я ненавижу за то, что она с ним.
- К. — Мгм... Вы ненавидите, ревнуете его к ней...
- А. — Ну как, понимаете... мне так плохо вообще, когда она и я и он. Я с ней познакомилась у него в доме. Так нормально... В принципе с ней, ну как... она ведь старше меня, конечно, она ведь с ним пять лет прожила, а я знакома с ним только два месяца.
- К. — Мгм... Вы чувствуете эту разницу в возрасте и Вам кажется, что это имеет какое-то значение.
- А. — Мне кажется, что она старше и может... ну она более знает жизнь, чем я.
- К. — То есть Вам кажется, если она лучше знает жизнь, то он к ней больше тянется?
- А. — Нет, он к ней не больше тянется. Он ко мне тянется больше. Он говорит, что ему лучше, чем с ней. просто она прожила с ним столько, и как он ее бросит, останется со мной.
- К. — Правильно ли я понимаю, что Вам кажется, что их связывает все-таки... то, что они так много прожили (Да. — А.)... и привычка некоторая их связывает... Я правильно вас понимаю? (Да. — А.) А как Вам кажется, что Вас связывает?
- А. — Просто я его люблю.

Конец фрагмента.

Начало третьего фрагмента:

- К. — Любите... А Вы когда-нибудь испытывали такое же чувство?
- д. — Какое?
- К. — Испытывали любовь...
- д. — Испытывала, да.
- К. — А когда это было?
- д. — Ну это было давно...
- К. — Давно?
- д. — Да (...Мгм. — К.), года два назад.
- К. — Мгм... А что Вы тогда чувствовали?
- д. — Ну так же...
- К. — Так же... это как?
- А. — Так же... так же плакала... все...
- К. — Так же... так же сильно переживали, как и сейчас.
- А. — Не знаю, сейчас, наверное, сильнее.
- К. — Мгм... то есть вот то чувство, какое Вы сейчас испытываете... оно Вам знакомо?
- А. — Да! (Мгм... — К.) Что я, первый раз, что ль, влюбилась?
- К. — А Вы много раз влюблялись?
- А. — Нет.
- К. — Не много... Вы себя лучше знаете... знаете, как Вы реагируете, что Вы чувствуете... Скажите, пожалуйста, как Вам кажется, что вот... влюбленность — она как у Вас продолсается... То есть: ведь если есть определенные пики... определенные спады...
- А. — Нет, у меня нету никаких спадов. Просто я не могу успокоиться.
- К. — Вы и тогда, когда в первый раз влюбились, тоже не могли успокоиться?
- А. — Не могла, пока... Я влюбилась, я с ним дружила (Мгм... — К.), потом он мне сам надоел.
- К. — Надоел?
- А. — Ага... (Мгм... — К.), надоел, просто надоел.
- К. — То есть вот вначале была эта влюбленность... Вам было приятно...
- А. — (Перебивает) Потом он мне надоел, надоело мне на его лицо смотреть.
- К. — А как это произошло?
- А. — Ну не знаю... встречались... все...приходил ко мне, я к нему, потом мне надоело на него смотреть.
- К. — Мгм... А долго длились ваши прежние отношения?
- А. — С ним? С кем?
- К. — Да, до этого, когда Вы любили в прошлый раз.
- А. — Не знаю, наверное, где-то полгода.

- К. — Мгм... А потом он Вам надоел... А сейчас Вы знакомы с этим человеком около месяца?
- А. — Да. А как, я не знаю, мне он не надоест. (Не надоест? — К.) Нет. Мне кажется, он мне не надоест.
- К. — А вот представьте: если бы Вас тогда, когда Вы любили прошлый раз... кто-то спросил, а надоест Вам когда-нибудь этот человек, что бы Вы ответили?
- А. — Я даже не знаю.
- К. — Ну попробуйте себя вспомнить тогда...
- А. — Ну тогда, тогда мысли-то какие были...
- К. — А какие мысли?
- А. — Глупая была, маленькая.
- К. — Ну, расскажите, э... какие были мысли...
- А. — Я думала... ну... он будет со мной, все... я всю жизнь буду...
- К. — То есть Вам казалось, что Вы готовы всю жизнь вместе прожить?
- А. — Да (перебивая), сейчас мне тоже так кажется.
- К. — А вот Вы говорите, что были глупая...
- А. — Да, сейчас я не глупая.
- К. — Мгм... Вам так же кажется, что Вы готовы... Вам кажется сейчас, что Вы готовы прожить вместе всю жизнь... с этим человеком?
- А. — Да... (Пауза)
- К. — Ну вот, представьте, прошло пять лет или десять... и кто-нибудь спросит Вас: "А помните, вот был такой человек... Что Вы тогда думали, что Вы тогда чувствовали... Вспомните... И что Вы сейчас думаете?"
- А. — Ну тогда... тогда просто он мне нравился. Мне казалось, что он самый красивый... А сейчас вообще: и красивый и вообще во всех отношениях.
- К. — То есть, Вы не видите в нем никакого изъяна, он для Вас просто эталон?
- А. — Ну есть что-то такое... плохое, да. Но мне все равно.
- К. — Мгм...
- А. — А что мне делать-то?

Конец фрагмента.

Начало четвертого фрагмента:

- К. — Что делать... А как Вы раньше справлялись с такими Вашими переживаниями?
- А. — Я склянки раньше глотала и вешалась.
- К. — Склянки глотали? Э... какие склянки?
- А. — От елочных игрушек. Натолкла — и в стакан с водой и

выпила (Мгм... — К.), потом в туалет сходила и все. Ничего не было.

К. — То есть все было хорошо?

А. — Да.

К. — А как Вы вешались?

д. — Как, вот так! Как вешаются? На веревке — как. Повесилась, а меня мать сняла.

К. — А много было таких попыток?

д. — Много.

К. — Сколько?

А. — Вешалась я один раз, склянки я тоже один раз пила. (Мгм..., Мгм... — К.) Режусь я постоянно.

К. — Постоянно режетесь?... Вам это помогает как-то справиться...

А. — (Перебивая) Да, это, мне кажется — дурная кровь.

К. — Дурная кровь?

А. — Мгм...

К. — В каком смысле?

А. — Ну как... я успокаиваюсь, когда я порежусь, я успокаиваюсь.

К. — Мгм... А что Вы чувствуете, когда... это происходит?

А. — Я даже не знаю... Злость сначала.

К. — Злость...

А. — Ага.

К. — Мгм... А потом?

А. — Потом тоже злость, но уже не так.

К. — То есть сначала очень сильная ярость... злость, а потом немножечко это чувство притупляется (Да. — А)... и Вы чуть-чуть успокаиваетесь. (Мгм... — А)... А вот сейчас что чувствуете?

А. — Сейчас (Мгм... — К.), сейчас мне даже хорошо, потому что он рядом со мной, здесь. Ну а что мне делать-то?

К. — Э...

А. — Я вообще теперь решила не под машину бросаться, а под этот... в метро идти... под электричку. Там точно задавит. А что машины: обьезжают, останавливаются.

Конец фрагмента.

Начало пятого фрагмента:

К. — Мгм... Вы твердо решили такое сделать?

А. — Да.

К. — А скажите, с какой целью... Вы это делаете?

А. — Мне кажется, я что-то докажу этим.

К. — Докажете?

А. — Да.

- К. — А что Вы...
- А. — (Перебивая) Мне кажется, что он не верит, что... что у меня какие-то чувства к нему есть.
- К. —... И Вам кажется, что такой поступок... заставит его поверить в то, что Вы действительно к нему чувствовали очень сильные чувства,... что Вы любили его?
- А. — Да... Мне кажется, что когда меня задавит, да, (Мгм... — К.) и все, тогда он поймет, что я его любила, и лучше бы он со мной был.
- К. — Ну вот, если он поймет... и что тогда?
- А. — Тогда меня уже не будет, когда он это поймет.
- К. — Ну поймет... а через... через месяц опять будет встречаться с этой женщиной... и жить... а через два месяца совсем забудет о Вас... и ничего не останется в его голове.
- А. — Нет, останется.
- К. — Ну, скажет: «Да — была, да — любила... ну и что... ведь жизнь-то идет. Я все-таки молодой человек, мне всего лишь 30 лет. У меня вся жизнь впереди».
- А. —... Почти что его ровесник!
- К. — (Озадаченно) Вот... И забудет... Мужчины, к сожалению, очень быстро забывают, когда женщины рядом нет... очень быстро... Женщине-то кажется, что их будут помнить вечно... что они останутся в памяти... он будет переживать... Отнюдь! Я знаю массу ситуаций, массу жизненных историй, когда мужчины буквально через два... три... пять... ну в лучшем случае через год женились, у них были свои семьи, они были счастливы. И очень, очень редко... когда вот так с ним заговоришь... он может быть и вспомнит, что было такое... А так как, вообще...
- А. — А вот Вы — любили?
- К. — По-моему, каждый человек испытывал такие чувства.
- А. — Ну все равно. Ну я не знаю... Я не знаю, как ему это доказать.
- К. — Мне кажется, Вы должны быть с ним искренности...
- А. — Я ему говорила, что я его люблю.
- К. — Вы знаете, вот мне, честное слово, кажется, что... как бы совершать какие-то действия ради того, чтобы он понял, что Вы его любите... (Ага. — А.) — это, к сожалению, не приведет к успеху... Потому, что жизнь... соткана из мгновений, мгновения образуют часы, часы переходят в сутки... сутки — и так далее... годы так и тянутся. А вот что-то одно совершить, какой-то один акт. Я не знаю... казалось бы, вот все-все другому отдать — это легко. Вот сейчас... вот я готов это сделать и я это сделаю. Но это большая ошибка думать, что он будет помнить. Гораздо важнее доказывать ему всей своей жизнью, доказывать каждым шагом, доказывать тем, что Вы рядом с ним... А не каким-то одним поступком..

д. — А вот Вы знаете, да, я ему звоню (Мгм... — К.), он спрашивает: «Где ты, откуда ты звонишь?» — у меня дома телефона нет (Мгм... — К.). А я ему говорю: «Ну ладно, я пойду». Он спрашивает: «Куда ты пойдешь?». А я ему специально говорю: «Пойду к другому Х.», — его Х. зовут, — а он такой: «Ну и иди». Знаете, как мне обидно! (Мгм... — К.). Нет, он не говорит: «Ну и иди», он просто говорит: «Иди».

К. — Мгм... То есть он не показывает вида, что это его задевает (Да. — А.) Мгм... И Вам обидно, что он так реагирует. (Конечно. — А.) Мгм... да-а...

А. — Так-то он очень ласковый.

К. — Мгм... (пауза). А как Вы пытались ему доказать, что Вы его любите?

А. — Я ему говорила, относилась к нему так, как он ко мне.

К. — Мгм... (пауза). Вы знаете, иногда складывается так ситуация, что один человек любит гораздо сильнее... (Чем другой. — А.) Да. Такое бывает. Любовь ведь вещь такая — не всегда бывает взаимной...

Обрыв связи. Пять секунд спустя:

К. — А зачем тогда Вы пытаетесь ему доказать, что Вы его тоже любите?

А. — Ведь мне это только кажется, он мне об этом не говорит...

К. — (Пауза) Вот Вы знаете, может быть, я ошибаюсь. Вам все равно виднее, Вы его лучше знаете... Но мне представляется что...э... любовь— это такое чувство, которое у каждого просыпается как бы постепенно... Вот Вы сейчас это чувствуете... оно есть... оно переполняет Вас. У другого человека это может быть в гораздо более спокойном виде, в меньшей степени выражено... Вот... И нужно некоторое время для того, чтобы это чувство возросло в нем, чтобы оно распустилось, как цветок распускается ранним утром... в этом человеке, понимаете?

А. — Это что, нужно время для этого?

К. — Мне кажется, да. Мне кажется, это не такой одномоментный акт: раз и все. Мне кажется, что нужно некоторое время, чтобы у другого человека проснулось такое же чувство, как у Вас. Может быть, оно еще недостаточно зрелое; может быть оно... не такое по своей силе, как у Вас. Вот... и поэтому нужно время некоторое. Нужно ждать, нужно терпеливо ждать. И нужно своими поступками, делами, своим отношением к нему поддерживать, поддерживать это чувство в Вас и... показывать ему, что он Вам небезразличен, что Вы заботитесь о нем. Но для этого нужно время.

А. — (После паузы) Что мне остается — только ждать?

К. — Ждать... (с неопределенной, вопросительно-повествовательной интонацией). Вы знаете, иногда время, не случайно говорят, что оно лечит, показывает, кто на самом деле человек. И время

проверяет наши чувства. И если это сильное чувство... у Вас, если это действительно любовь, то... это чувство и будет. Оно сохранится, оно окрепнет. Оно будет зрелым. И так же с его стороны: Вам кажется, что он тоже любит Вас. И со временем Вы окончательно убедитесь в этом, потому, что чувство должно... Это как вино, понимаете, чем больше оно стоит, тем крепче оно... тем лучше оно. Поэтому нужно выждать... посмотреть... Убедиться в себе, в своих чувствах. Убедиться в его чувствах. И тогда уже будет понятно, что делать. Со временем.

Конец фрагмента.

Начало шестого фрагмента:

А. — Вы постоянно на телефоне?

К. —... Но сегодня я дежурю... Вы знаете, меня зовут С.К. (псевдоним). Если у Вас когда-нибудь будет желание поговорить со мной, позвоните. Вам обязательно скажут, когда я буду дежурить.

А. — Я, наверное, через неделю где-нибудь так позвоню.

К. — Мгм... Мгм...

А. — Спасибо Вам большое.

К. — Вам большое спасибо, мне приятно было с Вами поговорить.

А. — Спасибо.

К. — А как Вас зовут?

А. — А.

К. — А сколько Вам лет?

А. — Девятнадцать... будет.

К. — Очень приятно... ну ладно... Спокойной ночи.

А. — Вам большое спасибо. Спокойной ночи.

К. — Всего доброго.

А. — Мгм.

Абонент положил трубку.

Конец разговора.

После прослушивания второго фрагмента:

(С. — супервизор)

К. — Сейчас послушал фрагмент. Скажи, как изменилось твое представление об абоненте, о характере его переживаний. Как будет, на твой взгляд, беседа дальше развиваться.

С. — Мне теперь стало жалко, потому что я почувствовал, что ее проблемы для нее очень значимы. В то же время я порадовался своей проницательности. Я угадал тот момент, что она к ней ревнует; для нее главный враг — эта женщина, а не он. Больше всего мне в ней симпатично, что она действительно его любит, потому что у нее нет переноса с этой женщины на него. Ей просто обидно. Бессилие. Но злости и такого «фи!» — нету. Зна-

чит, это любовь, наверное, была. Она мне стала более понятна и ближе здесь.

К. — Ты поверил в эпизод с машиной?

С. — Я поверил, что у нее, может быть, было такое состояние. Но считаю, оно было достаточно мимолетным и проходящим. Не то, что я не верю — это было, правда. Но она этого бы не сделала. Она — натура оптимистичная, и потом у нее есть любовь. Любовь — это конструктивное чувство, которое удержало бы ее от такого шага. Есть моменты счастья в ее теперешнем понимании: сидеть у него на коленках и плакать. Нет беспроектной черноты, есть препятствие к всепоглощающему счастью, огромному счастью. Поэтому, мне кажется, она бы этого не сделала. Хотя минутное чувство было.

К. — На что бы ты работал дальше?

С. — Наверное, на показ вот какой стороны: у нее есть человек, к которому она испытывает чувство, это чувство взаимно. Если она понимает, что та женщина действительно значима для него и разрыв с ней принесет боль, нужно призвать к великодушию. Сказать ей: «Будь великодушной. Дай возможность развиваться этой ситуации так, как она развивается сейчас. Не надо ничего форсировать. Постарайся успокоиться, он ведь бывает с тобой, ты ему тоже нужна... И она нужна. Дай ему немножко времени. Лови ощущение радости жизни от момента встречи с ним, коль скоро он по-настоящему свет в окошке. Иной тактики нет. Будешь отрывать — рискуешь потерять. Довольствуйся тем, что есть; дай ему возможность сделать выбор. Или уйти. Вот дилемма».

После прослушивания третьего фрагмента:

К. — Изменилось ли твое восприятие абонента?

С. — Опять изменилось. Теперь уже мне позиция ее кажется легковесной, поскольку нет анализа своих чувств и переживаний. Тогда, когда она влюбилась в первый раз, этого не было. Правился, а потом «надоело». За этим нерасчлененным, синкретичным «надоело» — присутствует незрелость, которую она сама признает и квалифицирует как «глупая была». По прошествии времени напрашивается вопрос: «А сейчас... Где основания, что ты не такая же глупая?» Это магистральная линия. И она не может найти основания. Ей — «кажется». Чтобы быть уверенным в чувстве, нужно, чтоб оно прошло испытание временем.

С другой стороны, у меня момент с «той женщиной» вызывает противоречивые чувства. С одной стороны, она (абонент) говорит, что ненавидит ее, хотя он пять лет прожил вместе с ней. Понятно, что простой перенос себя в ее ситуацию должен откровенно возможность для сострадания. А здесь — «ненавижу». С другой стороны, отказывая «женщине» в высоких чувствах, объясняя связь как привычку, себя видит победительницей. А

«та» — досадное препятствие, которое в силу времени возникло раньше. Отсюда как бы признание права в обладании им. Когда я слушал этот фрагмент, я читал: «Вот если бы я встретила раньше с ним, то ей бы вообще нечего было ловить. Я только месяц с ним, и я уже ему больше нужна», Хочу отметить, что нет глубины анализа того, что с ней происходит. Есть поверхность, что выявляет анализ ее отношения к ней и анализ своего состояния влюбленности тогда и сейчас.

И вместе с тем, я уловил какую-то ноту сострадания к «женщине». Абонент и признает права ее на обладание им, но в то же время признать этого не может, так как она — лучше, и ей хочется, чтобы он весь был ее.

К. — Что бы ты мог сказать о ее мышлении?

С. — Его нельзя назвать логически выверенным. Понимаю, много ситуативных факторов: и темп, может быть, большой, и она — у него дома, ей трудно, может быть, в возбужденном состоянии, вообще не до этого. Но логики было мало.

К. — Рефлексивность?

С. — Тоже мало. Даже в лексике описания мотивов своего поведения и как бы «признаков» любимого человека скудны. «Надоел». Или: «Я его любила потому, что он был красивый». «А тот тоже красивый». На что она ориентируется, когда... выводит понятие «любимый».

К. — Ха!

С. — Для меня это важно. «Красивый» — вот и вся рефлексивность! Нет развернутого анализа. Я даже подозреваю, что отношения ее с этим парнем достаточно эмоционально яркие. Но чего она боится? У «той женщины» — более «богатый жизненный опыт», то есть у нее есть нечто такое, чего нет у нее (абонента), и чего она не может реализовать в своих отношениях. Эти отношения длятся около месяца. Да, они более яркие. Но, возможно, она чувствует, что ее друг сложнее ее. Также возможно, она понимает, что не может дать того, что ему необходимо. Осознавая это, она сохраняет за «той» право приходить к нему.

К. — Каков характер отношений и уровень контакта между консультантом и абонентом?

С. — Позиции сейчас более симметричные. Это почти диалог равных... как бы. Но все чаще и настойчивее звучит запрос на категоричную оценку, суждение, совет: «Что мне делать?». Желание получить однозначный ответ. Если консультант не пойдет на это, скрытые нотки недовольства усилятся. Это грозит перерасти... нет, не в отчуждение... Но дистанция увеличится. они будут расходиться.

Не могу понять продуктивность линии сопоставления прошлого ее состояния влюбленности и нынешнего. Уже в том, что она

сказала, из актуальной ситуации можно построить какой-то выход. Но здесь же я выскажу, что питал иллюзии. Великодушного жеста не получится. Вероятно, с ее стороны будут действия на «уничтожение» (соперницы). Помнишь, я говорил после второго фрагмента, на что бы я работал. «Можешь его потерять» и т.д. Такая интерпретация встречалась бы со скрытым недовольством. Она бы ее не приняла. Мне кажется, что у нее есть какая-то стратегия. Она знает, что делать. Если реплики консультанта не будут совпадать с ее представлениями, как надо действовать, она будет недовольна.

- К. — Какие пути действия она видит для себя?
- С. — Она всеми средствами будет стремиться вовлечь его в свою орбиту: секс, более частые встречи, «наезды» на него, чтобы оставил «ту женщину». В отношении ее она может действовать жестко.

После прослушивания четвертого фрагмента:

- К. — Изменилось ли твое восприятие абонента?
- С. — Изменения не сильные. Склянки, вешания, порезы — все это лишь усиливает во мне ощущение поверхностности, отсутствия глубины. Демонстративность. Это подтвердилось. За этими актами я вижу отсутствие систематической работы по творению себя и желание найти простое решение. Таким образом, я укрепляюсь в мысли о том, что она будет пытаться разрешить проблему одним образом — устранением конкурентки. Я верю в ее попытки покончить с жизнью, но не верю в ее готовность идти в этом до конца. Состояния, которые она при этом испытывала, заставляют меня думать о наличии у нее возможности поступать очень решительно. Не остановится ни перед чем, чтобы нейтрализовать «эту женщину».
- К. — Как бы ты оценил суицидальный риск на данном этапе?
- С. — Как минимальный. Это демонстрационный тип. Я помню, что наличие демонстративных попыток в прошлом увеличивает риск. От раза к разу способы разрядки становятся опаснее, а игра со смертью все «круче». Неблагоприятное развитие событий (отвержение, однозначная победа конкурентки) может спровоцировать очередную суицидальную попытку. Не будет гнущаться, чтоб это сделать при нем, используя это в качестве средства шантажа, средства привлечения.
- К. — Что бы ты мог сказать о своем эмоциональном состоянии в контексте телефонной беседы?
- С. — На каком-то этапе я очень близко принял ее проблемы, сейчас ощущение некоторой дистанции. Это началось тогда, когда она стала говорить о попытках суицида. Все-таки для меня это то, что выходит за грань моего восприятия. Это — некомфортная для меня ситуация. Мне хочется уйти. Мне неприятно то,

что она мне об этом рассказывает. Раньше она была понятна и близка мне. Даже можно было говорить об идентификации себя с ней. Этими признаниями она ушла от меня. Раньше она рождала во мне сострадание. Сейчас она уже мне рисуется как маленький эгоистичный зверек, который за свой кусок мяса готов вцепиться в глотку. Я, как консультант, боюсь стать объектом манипуляции. Я думаю, что и другой, которого она любит, может стать таким объектом. И здесь я ловлю себя на отождествлении себя с тем, которого она полюбила. И для него я вижу потенциальную угрозу, вот ведь связался. Мне *его* становится жалко. Была женщина, пять лет прожил с ней... А здесь какой-то месяц... Неврастеничка! Он для нее — не как субъект, который способен любить, а как средство удовлетворения своих потребностей. Субъективное измерение теряется, смазывается. За рассказом не вижу человека, о нем она мало говорит. Теперь я сомневаюсь, любовь ли это?

Хочу высказать предположение о наличии определенного стиля реагирования на значимые моменты в отношениях ее с друзьями: будь то консультант, или ее объект любви. Если консультант будет говорить то, что она хочет услышать, она будет благодарна. Если нет — обязательно продемонстрирует недовольство. Нахожусь под впечатлением метафоры — кошка с длинными когтями, спрятанными в подушечки... Но готовая их выпустить. Она сейчас пригрелась. Если бы она обратилась, когда была бы угроза ухода, она была бы жесткой. Консультанту бы досталось.

После прослушивания пятого фрагмента:

С. — Интересный момент. Здесь консультант спровоцировал абонента, подтолкнув к отождествлению себя с ее другом, проиграв одну из возможных позиций. Абонент и сама легко может представить эту позицию. Смысл позиции прост: «Жизнь идет, все продолжается... И ты — не такая величина, чтобы затмить собою все*». Консультант уловил го, чего девушка больше всего боялась. Прозвучал голос, который неявно жил в ней самой. Она ненавидит соперницу, но готова согласиться с ее правом быть в жизни любимого человека. Пять лет все-таки вместе прожили! Признает это право, но не принимает сердцем: «Нет, он ко мне больше тянется». Или вот: «К. — ... а через месяц опять будет встречаться с этой женщиной... а через два месяца совсем забудет о Вас... и ничего не останется в его голове. А. — Нет, останется». Абонент спорит не с консультантом, а сама с собой. Подспудно понимает, что опасения могут подтвердить. Но с другой стороны-то? Нет, *ее*, такую исключительную, такую классную, нельзя забыть... потому, что забыть нельзя никогда! Ведь я его так люблю. То, о чем говорит консультант, болезненно. Болезненно, ибо вытаскивает из глубины мысли

черные, запятанные. Ее мысли. Болезненно вдвойне, ибо похоже на правду. Болезненно втройне, ибо не абстракция (в которую впадает консультант несколькими шагами позже в его пессимистической тираде «о психологии подлых мужиков», кстати говоря, стилистика которой не случайна), а откосится непосредственно к ней и касается всех трех участников треугольника. Хочет убежать от боли. «Странно» убегают, не поняв и (или) не расслышав консультанта. (Вопрос о том, стоит ли брать в кавычки эти деепричастия, решайте сами.) Результат — реплика, которая обескураживает на время консультанта: «Почти что его ровесника».

Другая реплика — «А вот Вы, любили?» — тоже весьма показательна. Если продолжать мою линию интерпретации с отождествлением, то велико искушение трактовать сказанное как: «А ты-то меня любишь?» Вопрос задается не консультанту, а как бы ее другу. Исходит из контекста предыдущих реплик консультанта («... Мужчины... быстро забывают, когда женщины рядом нет...»). Здесь абонент в консультанте видит Мужчину (представителя касты, рода...), хочет услышать *его* реакцию (внутриродовые отличия не имеют значения: консультант ее друг...). В более широком рассмотрении вопрос поднимает проблему выбора. Ее парень должен это сделать. «Если ты меня любишь, почему ты ее не оставляешь?» — настойчивая нота, звучащая в репликах абонента.

- К. — Исходя из того, о чем сейчас говорил, какая была бы реплика на вопрос: «А Вы — любили?»
- С. — Моя реплика была бы развернутой. В данном конкретном контексте я бы сказал: «Я любил женщину... одну... пять лет». И любил за то-то, за то-то и за то-то. То есть за то, чего она боится, что не может дать. Точнее, за те качества, которые у нее отсутствуют. Посмотрел бы на ее реакции.
- К. — Цель?
- С. — Смысл в том, чтобы она смогла поставить себя на место стой женщины» и на место человека, которого она любит. Смысл в том, чтобы «субъектные» качества любимого, мотивы его поведения были введены в ее оборот. Это собьет ее с эгоцентрической позиции. Смотри: классическая триада. Задача — показать позиции участников изнутри. Так как отождествление произошло, как минимум, сделать более ясными основания позиции парня. Показать, что они — веские, и по-человечески понятные; разрешение ситуации лежит не в простой форме шантажа и противопоставлении с использованием «тяжелой артиллерии» слез, истерик и демаршей, а в ее субъективной трансформации. Ситуация должна превратиться из одномерной в трехмерную, из плоской — в объемную.

- К. — Каковы впечатления от состоявшейся беседы? Что запомнилось?
- С. — После прослушивания последнего фрагмента у меня опять изменилось представление об абоненте. Искренняя благодарность, теплые интонации в голосе по окончании беседы свидетельствуют об определенной коммуникативной культуре, которой она обладает. Теперь она не кажется «кошкой с длинными когтями».

Для окончания разговора характерно восстановление асимметричности в отношениях, которая наблюдалась в самом начале беседы. Каждый вернулся как бы к своей роли: роли консультанта и роли абонента.

Трудно оценить однозначно шаги консультанта в беседе. С одной стороны, создана мотивация для повторного обращения. Должно пройти некоторое время, чтобы А. оценила то, что произошло, выработала свое отношение. С другой, если подытожить основную мысль, которую должна извлечь девушка из реплик консультанта (окончание пятого фрагмента), в сухом остатке лишь следующее: «Время лечит. Любовь подвергается проверке. Подождите!» Свежая идея! Беда в том, что откладывается решение проблемы. Для абонента субъективно проблемная ситуация требует каких-то действий. Не думаю, что это будет законченный суицид, но вполне вероятно, что это будет скандал с «той женщиной» или симуляция суицида как средство шантажа и давления. Психологическая готовность к изменению проблемной ситуации и себя не была использована консультантом в полной мере. Рефлексивный подход — единственное, что ей было предложено. Наблюдай себя, прислушивайся к себе. Она это и делает, но только исходя из своей внутренней позиции. Временной промежуток был бы оправдан, если бы были заданы новые точки, с которых можно было бы анализировать то, что с ней происходит.

- К. — Если я правильно понимаю, речь идет о фиксации позиций участников в триаде в субъективном пространстве абонента.
- С. — Да. С этих точек-позиций она должна взглянуть на проблемную ситуацию. Вырваться из оков эгоцентризма. Работать не над решением проблемы из ее позиции, а над преодолением себя. Для этого нужно волевое усилие, дабы не сорваться на порезы, демонстрации и т.д.
- К. — Давай сфокусируем внимание на том, что было. Как бы ты в целом оценил проведенную телефонную беседу?
- С. — Прежде всего, абонента внимательно выслушали. В ходе беседы наблюдались изменения ее состояния. Не только мы чувствовали, что она разная, но и она чувствовала, что консультант тоже разный. Новые грани, которые открывались, приводили к пульсирующему сближению или расхождению. Диалог

жил рассогласованностью позиций и преодолением ее. Прозвучавшие вопросы актуализировали те пласты опыта, которые не привлекались для анализа состояния абонента и ситуации. Состояние первой влюбленности, выстраивание временного контекста. Тем самым задавался импульс к рождению еще одного измерения — «позиционно-временного». Это измерение фиксирует изменение позиции в отношении проблемной ситуации во временном контексте. Так, например, весь третий фрагмент посвящен изменениям в позиции абонента по линии настоящее — прошлое. Актуальная проблемная ситуация схожа с первой влюбленностью характером эмоциональных переживаний («так же плакала» и «не могла успокоиться») и соответствующими ожиданиями в отношении будущего («всю жизнь вместе прожить»). А большая часть пятого фрагмента беседы проникнута тенденцией выйти из пределов наличной позиции абонента в условно-определяемое будущее: линия настоящей — будущее («он забудет», «будет встречаться с этой женщиной», «ничего не останется в его голове» — условно-негативное будущее; «любовь сохранится, окрепнет, будет зрелой» — условно-позитивное будущее). Такой вот позиционно-временной дрейф!

Замечание. Позиционно-временное измерение необходимо отличить от позиционного измерения, о котором супервизор говорил ранее. Позиционное измерение определяет плоскость межличностных отношений в триаде. Рассмотрим подробнее, какие возможности открывает в беседе позиционное измерение. Имеем три элемента: она — абонент А., он — герой Х., «та женщина». Центральная диада: она — он.

— Какую характеристику дает абонент установившимся связям в диаде? «Любовь?» А вы?

— Каково отношение абонента к установленным связям в диаде? Устраивает ли ее *такая* связь? Что именно не устраивает? Каков психологический смысл связи для абонента? Для лучшего понимания этой связи необходимо реконструировать (хотя бы легкой штриховкой) микросоциальный фон, на котором она разворачивается. Фоновые персонажи: подруга, ее сестра, мать, «надоевший», «другой Х.». Эти персонажи ходят в гости, снимают ее с веревки, смотрят телевизор и... все! Блеклое, маловыразительное, лишенное характеристик социальное окружение. Несмотря на его наличие, трудно отделаться от чувства, что установившаяся связь висит в безвоздуш-

ном пространстве. И лишь ненавистная женщина (лишенная тоже каких-либо очертаний, разве что «она меня старше») периодически появляется на горизонте. В этих условиях «он» — герой, луч света, мерцающий в серости буден. Такой «красивый и вообще во всех отношениях» поблескивает... пока не надоест.

— Каково отношение (предполагаемое абонентом) X. к установившейся связи? Что она реально для него означает? Супервизор предполагал развитие этой линии в беседе через отождествление (идентификацию) консультанта с X. Три группы вопросов относятся к диаде она — он. Аналогичные вопросы могут быть поставлены относительно диады она — «та женщина» и он — «та женщина». Позиционное измерение предполагает целостную картину, отражающую разнообразные позиции действующих лиц. Ее освоение, по мысли супервизора, повышает понимание проблемной ситуации абонентом и консультантом. Новое понимание рождает новое отношение — такова логика позиционного измерения.

Еще одно измерение, в масштабе которого возможно осмысленное продвижение в беседе, связано с вычленением различных аспектов состояния абонента. Как скоро осуществление телефонной психологической помощи ассоциируется с экстренностью («мне сейчас плохо») и ситуативностью («мне нужен ответ в данной конкретной ситуации»), то и выделяемые аспекты рассматриваются применительно к проблемной ситуации: эмоционально-чувственное отношение к проблемной ситуации, рационально-рефлексивное отношение и поведенческий аспект. Стремление максимально приблизиться к нуждам абонента повышает требовательность к языку коммуникации в беседе и к языку описания при супервизорском анализе. В качестве укоренившихся структур индивидуального сознания (по крайней мере, представителя европейской цивилизации) выступают неявные дихотомии: «холодная» рациональность противопоставляется чувственности, утонченная рассудочная рефлексивность — непосредственному «схватыванию», активное действенное начало — пассивной умозрительности. Устойчивые выражения, поговорки, пословицы,

нашедшие постоянную прописку в повседневной обыденной речи, подтверждают наблюдение. «Глаза боятся — руки делают» (чувства противопоставляются действиям). «Умом понимаю, но сердце не лежит» (мысли противопоставляются чувствам). «Семь раз отмерь — один раз отрежь» (сначала подумай, а *потом* действуй).

Акцентирование, усиление и противопоставление различных линий в беседе — средство выведения внутреннего диалога в пространство телефонной коммуникации, отличающееся почти исключительно вербальным характером. Отсюда — важность проговора. В этой связи третье измерение в беседе задается через биполяризацию индивидуальных конструкторов описания (проговаривания, осмысления) психического состояния. К числу наиболее общих и часто употребляемых относятся конструкты, устойчивые структуры описания, указанные выше: «чувства», «мысли», «действия».

Классический пример описания состояния и «проблемы» в поведенческих терминах (конструкт «действие») — общение подростков. Для того, чтобы составить представление, как это выглядит, достаточно послушать обсуждение «новым поколением» какого-либо боевика на улице. Совмещение истероидных черт личности с соответствующим гуманитарным образованием дает нам прекрасный образчик «чувственного» осмысления реальности (преобладает конструкт «чувства»). И, наконец, обилие «так как», «потому что», «следовательно», логических связок и интерпретационных схем, «утяжеленных» терминологией при повышении культурного и образовательного статуса — вот далеко не полный перечень описания проблемной ситуации, характерной для абонентов с преобладающим конструктом «мысли». Если сопоставлять «бытовое», устно-речевое описание проблемы абонентом с литературными жанрами, то «поведенческий язык» скорее будет созвучнее жанру американизированного боевика-триллера, «чувственный язык» — жанру мелодрамы, а «рациональный» — научного эссе.

Таким образом, введение третьего измерения в беседу всегда связано с риском жанровой рассогласованности, однако в

этой же рассогласованности содержится потенциал для расширения границ понимания.

Совмещение позиционно-временного и третьего измерения («чувства» — «мысли» — «действие») отражено на рис. 1 (с. 103). Теперь становится понятной условность предложенной схемы — за ней одна из возможных логик описания динамики развития беседы, обладающего в нашем сознании статусом индивидуально-профессионального конструкта.

К. — Интересно было бы услышать твои критические замечания.
 С. — Хорошо. Больше всего вопросов вызывает предпоследний фрагмент беседы (пятый) — тирада консультанта о любви. Слова, сказанные консультантом, носят общий характер и звучат немножко нравоучительно. Его сентенции, сравнения с вином — высокопарны. Как абонент может встроить эти рассуждения в свою картину мира — непонятно. Высказывания консультанта можно распространить на любые случаи. Банальность... хоть местами и красиво. Слова должны быть ближе к ситуации абонента. Очень бы убеждало, если бы они произрастали из того, что уже было проговорено. Материала для этого было достаточно. Например: «Вот помните, как у Вас было в прошлый раз, а где гарантия, что этого не произойдет вновь. Вместо того, чтобы вино крепло, оно просто испортилось». Анализа состояния как такового не было. Думай — как хочешь, лови — что поймаешь, рисуй — что увидишь. Я сейчас говорю не о тактическом ходе. — «Поговорим о таинствах любви...» — Почему'бы и нет? Я говорю о том, как он был исполнен. Не очень технично и не очень эффективно. Но, с другой стороны, нельзя сказать, что был отрыв от абонента. Диада к этому моменту возникла и приобрела устойчивость. Факт искренней благодарности в конце разговора — тому свидетельство. Поэтому «промашки» прощались.

К. — Большое спасибо за сотрудничество!

* * *

Подведем предварительные итоги. Мы начали с того, что любую психологическую беседу можно проинтерпретировать и помыслить с разных сторон. Нас не устраивает большая житейская истина, что «каждый понимает по-своему». Поэтому мы пустились в рассуждения для того, чтобы приоткрыть проблему, как возникают процессы понимания телефонной психологической беседы, почему каждый из нас видит нечто одно, не замечая другого. Нам было интересно отреф-

лексировать психотехнические механизмы индивидуального понимания, подключая вас к решению этой задачи.

Главная цель данной главы — включить вас в обсуждение новой и активно развивающейся области психологического консультирования — телефонного консультирования. Хотелось бы, чтобы в результате знакомства с материалом вы встали перед необходимостью создания своего отношения к психологической беседе по телефону.

В начале главы отражена логика проведения беседы в контексте авторской модели психологического взаимодействия посредством введения двух «измерений» (индивидуально-профессиональных конструктов), задающих вероятностную динамику беседы. Предполагается, что «акценты» и «ходы» в обсуждении проблемной ситуации абонента могут быть осмыслены в этих «измерениях». *Важно:*

- 1) поставить проблему: как можно описать психологическую беседу в целом;
- 2) обсудить, какие этапы можно выделить в беседе;
- 3) сопоставить авторские соображения о логике проведения беседы с мнениями, представленными в литературе; при этом, как мы отмечали ранее, подвергнуть анализ критике и сомнению, исходя из критерия плодотворности.

Далее вновь ставится проблема: «Каковы механизмы понимания консультантом абонента и своей профессиональной деятельности непосредственно в ситуации телефонного диалога, на что реально ориентируется консультант *в процессе беседы?*» Описываются некоторые психотехнические проблемы работы с негативными эмоциональными состояниями, возникающими в ходе беседы. Приводятся записи из журнала службы. *Важно:*

- 1) обратить внимание на необходимость тщательного и углубленного анализа своих переживаний в процессе проведения психологической беседы;
- 2) показать связь между рефлексией своего состояния, процессами понимания абонента и характером протекания беседы (тезис: понимание есть воздействие!);

- 3) обратить внимание на роль конфронтации как психотерапевтического приема, в чем преимущества и ограничения данного приема,
- 4) на основе анализа данного раздела подумать о специфичности телефонной беседы (это один из основных лейтмотивов текста).

Затем приводится текст первого фрагмента консультации, результаты самонаблюдения консультанта и мнения внешних наблюдателей. Показывается, какие существуют инструментальные средства для продвижения и понимания развивающихся отношений в начале телефонной беседы. Данная часть предполагает более активное участие читателя в процессах анализа, чем предшествующая. *Важно:*

- 1) придерживаться технологии анализа, описанной в разделе;
- 2) отвечая на вопросы, организующие восприятие фрагмента, уделить внимание задаче *прогноза развития беседы*;
- 3) сравнить ваши первые впечатления и ответы на вопросы — какова динамика;
- 4) сравнить ваши собственные представления и результаты самонаблюдения консультанта — в чем отличие и сходство;
- 5) при знакомстве с мнениями наблюдателей сравнить их с вашими собственными взглядами и видением консультанта;
- 6) сравнить взгляды наблюдений — какие аспекты телефонной беседы и состояния абонента отражены разными наблюдателями, подтвердить или опровергнуть интерпретации наблюдателей текстом фрагмента;
- 7) при знакомстве с авторскими рассуждениями, выходящими за пределы непосредственного анализа фрагмента психологической беседы, удерживать в фокусе основной лейтмотив рассуждений — о специфичности телефонной беседы.

В конце приводится протокол последующих фрагментов анализируемой беседы. Параллельно получается взгляд наблю-

дателя. Материалы предназначены для самостоятельной работы. *Важно:*

- 1) отслеживать динамику изменений своих представлений о характере психологических проблем абонента, развитии отношений в диаде абонент—консультант;
- 2) определить, чем обуславливается представленный характер членения текста (он не случаен);
- 3) формулируя свои представления о беседе, сравнивать их с мнением наблюдателя (согласен или нет, почему?);
- 4) отслеживать динамику изменений представлений наблюдателя, — какова логика интерпретации наблюдателя, можно ли найти подтверждение в тексте телефонного диалога;
- 5) после знакомства с очередным фрагментом обсудить, как дальше будет развиваться беседа, если она *могла бы* развиваться; лишь после этого приступить к следующему фрагменту.

К. Р. Роджерс

ПОНЯТИЕ О ПСИХОТЕРАПИИ КАК О ПРОЦЕССЕ¹

Осенью 1956 года Американская психологическая ассоциация оказала мне большую честь, наградив меня одной из трех наград, «За выдающийся вклад в науку». Однако награжденный подвергался «штрафу» — через год он должен был прочесть научный доклад перед Ассоциацией. Мне не хотелось писать обзор того, что было нами сделано в прошлом. Я решил посвятить этот год новым попыткам понять процесс изменения личности. Это было сделано, но по мере того, как приближалась следующая осень, я стал понимать, что сформировавшиеся у меня мысли были предварительными, нечеткими, не подходящими для презентации. Несмотря на это, я постарался изложить на бумаге беспорядочные ощущения, имеющие для меня большое значение, из которых вырисовывалось понятие о процессе, отличном от всего того, что я знал ранее. Закончив доклад, я обнаружил, что он слишком длинен. поэтому я сократил его до сжатого выступления, чтобы представить перед съездом американских психологов 2 сентября 1957 года в Нью-Йорке. Настоящая статья не так велика, как первоначальный вариант, но и не так коротка, как второй.

Вы обнаружите, что, хотя в двух предыдущих главах процесс психотерапии представлен почти полностью с феноменологической точки зрения, с позиции клиента, в данной работе сделана попытка выявить те качества, которые могут быть

¹ Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. С. 172—207.

замечены другим человеком, и поэтому здесь этот процесс рассматривается с точки зрения внешнего наблюдателя.

Из наблюдений, собранных в этой работе, была выработана «Шкала процесса психотерапии», которая может быть действительно использована для анализа отрывков из записанных бесед. Эта шкала еще находится в стадии пересмотра и улучшения. Даже в своем настоящем виде она обладает неплохой надежностью при сравнении судебных оценок и дает значимые результаты. Те случаи психотерапии, которые, как известно, по другим критериям являются более успешными, показывают большее продвижение по «Шкале процесса», чем менее успешные случаи. К нашему удивлению, было также найдено, что успешные случаи берут свое начало на более высоком уровне «Шкалы процесса» по сравнению с неуспешными. Очевидно, мы еще не знаем с высокой степенью уверенности, как оказать психотерапевтическую помощь индивидам, чье поведение, когда они к нам приходят, соответствует поведению, типичному для первой и второй стадий шкалы, описанных в этой главе. Таким образом, мысли, высказанные в этой статье, как мне казалось в то время, еще недостаточно четкие и оформленные, уже открывают новые горизонты, бросающие вызов мысли и исследованию.

Загадка процесса

Я хотел бы взять вас вместе с собой в путешествие, посвященное исследованию. Предметом путешествия, целью поиска является задача узнать что-то о *процессе* психотерапии, о *процессе*, в котором происходит изменение личности. Я хотел бы предупредить вас, что цель еще не достигнута, и кажется, что экспедиция продвинулась в джунглях только всего на Несколько коротких миль. Однако возможно, если я смогу взять вас с собой, вам захочется открыть новые полезные дороги к дальнейшему продвижению.

Мне кажется, что причины, побудившие меня участвовать в таком поиске, очень просты. Так же как многие психологи

интересовались инвариантными качествами личности — неизменяющимися аспектами интеллекта, темперамента, структуры личности, — так и меня в течение долгого времени интересовали инвариантные качества *изменений* личности. Изменяется ли личность и поведение? Что общего в этих изменениях? Что общего в условиях, предшествующих этим изменениям? Наиболее важным является вопрос: какой процесс лежит в основе изменений?

До недавних пор в большинстве случаев мы старались изучить этот процесс, выявляя его последствия. Например, у нас имеется много фактов относительно изменений, происходящих в восприятии себя и других. Мы не только измеряли эти изменения после всего курса психотерапии, но и выборочно во время него. Однако даже последний вид изменений не дает ключа к познанию *процесса*. Изучение результатов отдельных отрезков психотерапии — это всего лишь измерение результатов, не дающее знаний относительно того, как происходит изменение.

Размышляя над проблемой понимания этого процесса, я пришел к выводу о том, как мало объективных исследований в любой области имеет дело с изучением процесса. Объективное исследование препарирует застывшее мгновение, чтобы снабдить нас точной картиной внутренних отношений, существующих в настоящий момент. Но наше понимание текущего момента обычно достигается с помощью теоретических формулировок, часто дополняемых там, где это возможно, клиническим наблюдением за процессом; независимо от того, относится ли это к процессу ферментации, кровообращения или процессу расщепления атома. Поэтому я стал осознавать, что, возможно, слишком надеюсь на то, что процедура исследования может пролить свет непосредственно на процесс изменения личности. Возможно, это может сделать только теория.

Отвергнутый метод

Когда я более года тому назад решил предпринять новую попытку понять, как могут произойти такие изменения, сна-

чала я рассмотрел, как может быть описан психотерапевтический опыт с помощью понятий других теорий. Очень привлекательной казалась теория коммуникации с ее понятиями «обратная связь», «входные и выходные сигналы» и тому подобное. Существовала также возможность описать процесс психотерапии в понятиях теории научения или с помощью понятий теории систем. Изучая эти пути понимания психотерапии, я убедился в том, что ее возможно описать с помощью понятий любой из этих теорий. Я думаю, это имело бы некоторые преимущества. Но у меня также появилось убеждение в том, что в такой новой области необходимо вовсе не это.

Я пришел к такому же выводу, что и многие ученые до меня: в новой области, возможно, нужно сначала погрузиться в наблюдаемые *события* и приблизиться к явлениям по возможности без предварительных гипотез, использовать по отношению к этим событиям метод естественного наблюдения и описания; вывести наиболее конкретные заключения, соответствующие природе данного материала.

О подходе

Итак, в течение прошлого года я применял метод, который используется для выдвижения гипотез; метод, который в нашей стране, кажется, так неохотно предлагается или комментируется психологами. В качестве инструмента я использовал себя.

Как инструмент я обладаю и плохими, и хорошими качествами. В течение многих лет я переживал психотерапию как терапевт. Я переживал ее и как человек, сидящий напротив меня за столом, — в качестве клиента. Я думал о психотерапии, проводил исследования в этой области, мне были в деталях известны исследования других психологов. Но я также стал пристрастен, приобрел особую точку зрения на психотерапию, старался развить теоретические представления о ней. Эти знания и теории сделали меня менее чувствительным к самим событиям. Мог ли я быть открытым для свежего, естественного восприятия явлений пси-

хотерапии? Мог ли я позволить моему опыту стать самым эффективным инструментом, или мои пристрастия не дадут мне увидеть то, что там есть? Я мог только пойти вперед и предпринять такую попытку.

Поэтому в течение последнего года я провел много часов, стараясь без предвзятости слушать записи психотерапевтических бесед. Я стремился воспринять все ключи к разгадке самого процесса и значимых для его изменения элементов. Затем я старался выделить из этих восприятий самые простые качества, которые могли бы их описать. В этом мне способствовали и помогали мысли многих моих коллег, но я бы хотел упомянуть о моем особом долге перед Юджином Гендлином, Уильямом Киртнером и Фредом Зимрингом, которые смогли по-новому посмотреть на эти вопросы и помощь которых была для меня очень полезна. Следующий шаг состоял в том, чтобы сформулировать эти наблюдения и абстракции невысокого уровня таким образом, чтобы из них/можно было свободно вывести проверяемые гипотезы. Именно этого уровня я достиг. Я не извиняюсь за то, что не привожу никаких экспериментальных исследований этих гипотез. Если вообще можно опираться на прошлый опыт и если мои формулировки как-то будут соответствовать субъективному опыту других терапевтов, то будет проведена масса исследований. Через несколько лет будут собраны многочисленные данные, которые и покажут, соответствуют ли истине утверждения, данные в этой главе.

Трудности и волнения поиска

Вам может показаться странным, что я так много рассказываю о личных переживаниях, через которые прошел в поисках некоторых простых и, я уверен, неадекватных формулировок. Это происходит потому, что я чувствую, что $\frac{9}{10}$ исследования всегда скрыто под водой и перед нами предстает лишь верхушка айсберга, которая и вводит нас в заблуждение. Только иногда кто-то вроде Муни действительно описывает свой исследовательский метод таким, как он существует

у индивида. Я тоже хотел бы раскрыть особенности целостного исследования так, как оно протекало у меня, а не просто его обезличенную часть.

Конечно, я хотел бы более полно разделить с вами то возбуждение и тот упадок духа, которые я чувствовал во время этой попытки понять процесс. Я хотел бы рассказать вам о моем новом открытии — о том, как чувства «охватывают» клиента. Слово «охватывает» часто употребляется ими. Клиент говорит о чем-то важном, когда — бац! И он «охвачен» чувством, не чем-то, имеющим имя, название, а просто ощущением, которое должно быть тщательно изучено, прежде чем его можно будет как-то назвать. Как говорит один клиент: «Это — чувство, которое меня охватило, я даже не знаю, с чем оно связано». Меня поражала частота таких случаев.

Другое, что меня заинтересовало, — это множество способов, с помощью которых клиенты действительно приближаются к своим чувствам. Чувства «бьют ключом», они «просачиваются». Клиент также разрешает себе «спуститься» к своему чувству, часто с осторожностью и страхом: «Я хочу пройти в это чувство». Вы можете как бы видеть, как трудно подобраться к нему действительно близко.

Как показали естественные наблюдения, для клиента имеет большое значение *точность* обозначения. Ему нужно только точное слово, которое бы описало для него испытываемое им чувство. Ничто приблизительное не подходит. И это, конечно, делается, чтобы лучше понять самих себя, так как для другого человека любое из нескольких слов одинаково хорошо раскроет его значение.

Я также научился ценить то, что я называю «моментами движения», — моменты, когда кажется, что изменение действительно происходит. Далее я постараюсь описать эти моменты с их довольно-таки явными физиологическими составляющими.

Мне также хотелось бы упомянуть о глубоком чувстве отчаяния, которое иногда у меня было во время безыскусственных блужданий в невероятной сложности психотерапевтичес-

ких отношений. Неудивительно, что мы пытаемся приблизиться к психотерапии, используя множество косных предубеждений. Мы чувствуем, что должны ее упорядочить. Едва ли мы осмелимся надеяться, что можем найти упорядоченность в ней самой.

Я встретился в работе над этой проблемой с личными открытиями, разочарованиями и замешательством. Из них и возникли более правильные представления, о которых я хотел бы сейчас рассказать.

Основное условие

Если бы мы изучали процесс роста растений, то, чтобы получить представление об этом процессе, мы бы предположили, что имеются определенные постоянные условия в виде температуры, влажности и солнечного освещения. Подобно этому, разрабатывая концепцию процесса изменения личности в психотерапии, я буду предполагать, что имеется постоянный оптимальный набор условий, способствующих этому изменению. Недавно я попытался подробно описать эти условия. Здесь, я думаю, можно выразить это предполагаемое условие одним словом. В последующем обсуждении я буду предполагать, что клиент чувствует себя полностью *принятым*. Под этим я имею в виду, что, каковы бы ни были его чувства — страх, отчаяние, незащищенность, гнев — независимо от способа их выражения: молчание, жесты, слезы или слова, — каким бы он ни считал себя в данный момент, он чувствует, что психологически он *принят* терапевтом именно таким, каков он есть. В этом термине заключены понятие «эмпатическое понимание» и понятие «принятие». Хорошо также напомнить, что это условие является оптимальным в том случае, если оно воспринимается клиентом, а не просто существует в голове у терапевта. Во всем том, что далее будет говориться о процессе изменения, я предполагаю, что его постоянным показателем, самым благоприятным и наилучшим условием является принятие.

Возникающая последовательность

Стараясь понять процесс изменения и получить представление о нем, вначале я искал элементы, которые служили бы признаком изменения или характеризовали его. Я думал об изменении как о целостности и искал ее отличительные признаки. Однако по мере знакомства с живыми фактами изменений у меня возникло представление, что это — континуум особого рода, отличающийся от того, каким я его представлял себе ранее. Я начал понимать, что индивиды движутся не от комплекса устойчивых качеств, или гомеостазиса, через изменение к новым устойчивым качествам, хотя и такой процесс возможен. Однако более важную последовательность составляет переход от неподвижности к изменчивости, от застывшей структуры к потоку, от статики к динамике. У меня сформировалась гипотеза, что, возможно, качества высказываний клиента в какой-либо один момент времени могут указывать на его положение в этом континууме, могут показывать, где он находится в этом процессе изменений.

Постепенно у меня сформировалось представление о процессе, состоящем из семи стадий, хотя я буду подчеркивать, что это — континуум, и не важно, различаем ли мы три стадии или пятьдесят, все равно существовали бы все промежуточные точки.

Я стал чувствовать, что данный клиент, взятый как целое, показывает типы поведения, которые группируются в относительно узком диапазоне на шкале континуума. То есть мало вероятно, что этот клиент в одной сфере жизни покажет полную статичность, а в другой — полную изменчивость. В целом у него будет тенденция находиться на какой-либо стадии этого процесса. Хотя процесс, который мне хотелось бы описать, вероятно, относится к определенным областям личностных смыслов, если клиент находится в одной из них, на одной из стадий, у него не будут проявляться качества, относящиеся к разным стадиям.

Семь стадий процесса

Разрешите мне в дальнейшем попытаться описать, как я представляю себе последовательные стадии процесса, с помо-

стью которого индивид переходит от статичности к текучести; от точки, расположенной ближе к неизменяемому концу континуума, к точке «в движении», близкой к концу континуума. Если мои наблюдения верны, то, возможно, путем сбора данных о качествах его переживаний и их выражении мы можем определить, где находится данный индивид в континууме личностных изменений, когда он чувствует себя в атмосфере полного принятия.

Первая стадия

Мало вероятно, что индивид, находящийся на этой стадии статичности и отдаленности от своих переживаний, добровольно придет на прием к терапевту. Однако я могу несколько пояснить характеристики этой стадии.

Наблюдается нежелание сообщать что-либо о самом себе. Сообщается только о внешних предметах.

Пример: «Ну, я вам скажу, мне всегда кажется несколько бессмысленным говорить о самом себе, кроме как в случае крайней необходимости»¹.

Чувства и личностные смыслы не осознаются и не относятся к самому себе.

*Личностные конструкты*² (я заимствовал этот полезный термин у Келли) исключительно статичны.

Близкие отношения в общении кажутся опасными.

На этой стадии не воспринимается и не признается существование проблем.

Нет желания изменяться.

Пример: «Думаю, что я практически здоров».

Общение с самим собой блокируется.

¹ Этот и другие примеры, использованные в качестве иллюстраций, взяты из записей бесед, если только не указан другой источник. Б большей своей части они взяты из бесед, которые никогда не были опубликованы, но некоторые взяты из сообщения Льюиса, Роджерса и Шлина о двух клиентах.

² Конструкт Дж. Келли — это генерализация качеств личности в форме дихотомии противоположных значений на основе конкретного опыта (например, хороший—плохой).

Возможно, эти короткие утверждения и примеры раскроют что-то о психологической статичности этого конца континуума. Индивид очень мало или почти не осознает отливы и приливы своих чувств. Способы, с помощью которых он истолковывает опыт, определяются его прошлым, они застыли и не затрагиваются реалиями настоящего. <...> Дифференциация личностных смыслов опыта является глобальной и грубой, опыт видится в черно-белых тонах. Индивид ничего не сообщает о себе, а только о том, что вне его. У него имеется тенденция видеть себя человеком без проблем, а проблемы, которые он осознает, воспринимаются им полностью лежащими вне его. Наблюдается сильная блокада внутренней коммуникации между самим собой и опытом. На этой стадии индивид может быть представлен с помощью таких понятий, как «статика», «неизменность», «противоположное течению или изменению».

Вторая стадия

Когда человек, находящийся на первой стадии, может почувствовать, что он полностью принят, наступает вторая стадия. Мы очень мало знаем, как сделать так, чтобы у человека, находящегося на первой стадии, появилось чувство того, что его принимают. Но иногда оно достигается в игре или в групповой психотерапии, где человек может быть окружен атмосферой принятия без проявления собственной инициативы и в течение достаточно долгого времени чувствует себя *принятым*. В любом случае тогда, когда он действительно это испытывает, происходит небольшое раскрепощение и появляется движение в символическом выражении своего опыта, который обычно характеризуется следующим.

Выражение чувств перестает быть статичным в высказываниях, не относящихся к себе.

Пример; «Мне кажется, я подозревал, что мой отец часто чувствовал себя неуверенно в деловых отношениях».

Проблемы воспринимаются как внешние по отношению к себе.

Пример: «В моей жизни продолжает возникать беспорядок».

Отсутствует чувство личной ответственности за проблемы.

Пример приведен в предыдущем отрывке.

Чувства описываются так, как будто они ему не принадлежат, или иногда как объекты в прошлом.

Пример: «Консультант: "Если вы хотите рассказать мне что-нибудь о том, что вас привело сюда..."»

Клиент: "У меня был симптом... он был... только состояние глубокой депрессии"».

Это прекрасный пример того, как внутренние проблемы могут быть восприняты и переданы как полностью внешние. Клиент не говорит: «Я чувствую депрессию» или даже: «Я чувствовал депрессию». Его чувства переданы как отделенные от него, как не принадлежащий ему предмет, полностью внешний по отношению к нему самому.

Чувства могут быть высказаны, но не осознаны как таковые, как принадлежащие этому человеку.

Чувствование ограничено структурой прошлого опыта.

Пример: «Я полагаю, я всегда это компенсирую, ну, чем пытаюсь общаться с людьми или иметь с ними хорошие отношения, я всегда компенсирую это тем, что, ну, скажем, нахожусь на каком-то интеллектуальном уровне».

Здесь клиент начинает осознавать, каким образом его переживание ограничивается прошлым опытом. Его высказывание также передает отдаленность переживания на этом уровне. Это походит на то, как если бы он держал свое переживание на расстоянии вытянутой руки.

Личностные конструкты статичны и не осознаются как конструкты, о них думают как о фактах.

Пример: «Я ничего не могу никогда как следует сделать — даже никак не могу это закончить».

Дифференциация личностных смыслов и чувств очень ограничена и глобальна.

См. предшествующий пример, это хорошая иллюстрация. «Я не могу никогда» — пример черно-белой дифференциации, а также использование слов «как следует» в абсолютном смысле.

Противоречия могут быть выражены, но они почти не осознаются как таковые.

Пример: «Я хочу много знать, но смотрю по часу на каждую страницу».

В качестве замечания ко второй стадии процесса изменений личности может быть сказано, что многие клиенты, добровольно пришедшие к терапевту за помощью, находятся на этой стадии, но мы (как и, вероятно, терапевты вообще) добиваемся весьма скромных успехов, работая с ними. По крайней мере это, кажется, является разумным выводом из исследования Киртнера, хотя его концептуальная модель отличалась от нашей. Нам известно очень мало о том, каким образом на этой стадии человек может начать чувствовать, что его «принимают».

Третья стадия

Если небольшое раскрепощение и движение на второй стадии не заблокированы и клиент чувствует, что он в этом качестве полностью принимается таким, каков он есть, происходит дальнейшее раскрепощение и движение в символическом выражении своего опыта. Вот особенности, которые, кажется, все вместе относятся приблизительно к этой точке континуума изменений.

Наблюдается более свободный поток высказываний о себе как объекте.

Пример: «Я очень стараюсь быть совершенным, общаясь с ней, — жизнерадостным, дружески расположенным, умным, разговорчивым, — потому что я хочу, чтобы она любила меня».

Наблюдаются также высказывания о своих переживаниях как объектах.

Пример: «И однако, есть проблема, ну, насколько БЫ принимаете замужество, и, если для вас в данный момент важно профессиональное призвание и именно в этом ваша жизнь, это на самом деле ограничивает ваши контакты».

В этом отрывке «Я» клиента — настолько отдаленный объект, что его состояние, вероятно, лучше отнести к промежуточному этапу между второй и третьей стадиями.

Наблюдаются также высказывания о себе как об объекте, отраженном прежде всего в других,

Пример: «Я могу чувствовать, как я мягко улыбаюсь, так, как это делает моя мать, или я важен и грубоват — таким иногда бывает мой отец, — незаметно входя в личность каждого, но не в свою».

Часто выражаются или описываются чувства или личностные смыслы, отсутствующие в настоящий момент.

Обычно это сообщения о чувствах в прошлом.

Пример: «Было столько всего, что я не мог рассказать людям — обо всем отвратительном, что я делал. Я чувствовал себя таким трусливым и плохим».

Или: «И это чувство, которое пришло ко мне, было как раз тем, которое я испытывал, будучи ребенком».

Чувства почти не принимаются. Большой частью чувства раскрываются как что-то постыдное, плохое, ненормальное или неприемлемое в других отношениях. Чувства проявляются и затем иногда осознаются как таковые.

Переживание описывается как что-то, имевшее место в прошлом, или как что-то, отдаленное от себя.

Это хорошо показано в предшествующих примерах.

Личностные конструкты неподвижны, но могут быть осознаны как таковые, а не как внешние факты.

Пример: «В молодости я чувствовал себя во многом виноватым, так что почти всегда считал, что заслуживаю наказания. Если я не чувствовал, что заслуживал его за что-то одно, я чувствовал, что заслуживал его за что-то другое».

Очевидно клиент видит свою жизнедеятельность скорее как структуру, с помощью которой истолковывает свой опыт, чем как установленный факт.

Еще пример: «Когда речь заходит о привязанности, меня охватывает страх столкнуться с подчинением, которое я ненавижу. Но мне кажется, я приравниваю их друг к другу так, что, если я собираюсь получить чью-то привязанность, это значит, что я должен подчиниться его желаниям».

Дифференциация чувств и смыслов является несколько более четкой, менее глобальной, чем на предыдущей стадии.

Пример: «Я имею в виду... я говорил об этом раньше, но на этот раз я действительно чувствовал это. И неудивительно, что я чувствовал себя так паршиво, когда это было именно так... они надували меня множество раз. Но при этом я тоже не был ангелом, и я это понимаю».

Имеется признание противоречий в опыте.

Пример: клиент объясняет, что, с одной стороны, он ожидает, что совершит что-то великое, с другой — чувствует, что может легко прожить жизнь бездельником.

Личный выбор часто видится неэффективным.

Клиент «выбирает» какое-то поведение, но обнаруживает, что оно не соответствует выбору.

Мне кажется, что многие люди в поисках психологической помощи находятся приблизительно на третьей стадии. Они могут оставаться на этом уровне в течение долгого времени, описывая не относящиеся к данному моменту чувства и изучая себя как объект, перед тем как становятся готовыми для перехода на следующую, четвертую стадию.

Четвертая стадия

Когда клиент чувствует, что к нему хорошо относятся, его понимают и принимают различные аспекты его переживаний, относящиеся к третьей стадии, тогда происходит постепенное ослабление действия личностных конструктов. Чувства начинают течь более свободно, для них характерно движение по континууму. Можно попытаться выявить ряд особенностей этого ослабления конструктов и определить их как четвертую стадию процесса развития.

Клиент описывает более сильные чувства, не относящиеся к настоящему.

Пример: «Ну, я был действительно... это меня очень сильно задело за живое».

Чувства описываются как объекты в настоящем.

Пример: «Меня обескураживает, когда я чувствую себя зависимым, потому что это значит, что я как бы безнадежен».

Временами чувства выражаются как существующие в настоящем, иногда они прорываются почти против желания клиента.

Пример: клиент после обсуждения сна, в котором видел опасного для него свидетеля его преступлений, говорит психотерапевту: «О, хорошо. Я *не доверяю* вам».

Наблюдается тенденция ощущать чувства в ближайшем настоящем и вместе с тем недоверие и страх перед этой возможностью.

Пример: «Я чувствую себя связанным — тем или другим. Должно быть, это я! Ничто другое, кажется, не совершает этого. Ничто другое я не могу за это винить. Вот этот узел — где-то внутри меня... Это заставляет меня хотеть сойти с ума... кричать... и убегать!»

Чувства принимаются открыто, но в очень малой степени.

Два предыдущих примера показывают, что клиент достаточно принимает свое переживание для того, чтобы приблизиться к пугающим его чувствам. Но сознательно он принимает их в очень малой степени.

Переживание менее связано со структурой прошлого опыта, оно менее отдалено от человека и изредка может проявляться с небольшой отсрочкой.

Два предыдущих примера опять хорошо иллюстрируют переживания такого вида, не очень связанные с прошлым опытом.

Опыт истолковывается клиентом более свободно. Клиенты открывают для себя некоторые личностные конструкты; они их определенно узнают как таковые; начинают сомневаться относительно значимости этих конструктов

Пример: «Это меня забавляет. Почему? Потому что это несколько глупо с моей стороны — я чувствую себя немного напряженным из-за этого или немного смущенным... и немного беспомощным. (*Его голос смягчается, и он выглядит печальным.*) Всю мою жизнь юмор был моим бастионом; может быть, и неуместна попытка постараться реалистично взглянуть на себя. Спустить занавес. Сейчас я чувствую себя несколько

затруднительно. Где я был? Что я говорил? Я потерял свою хватку, с помощью которой себя поддерживал».

В данном случае, кажется, показаны встряхнувшие, взволновавшие клиента последствия сомнений относительно основы личностного образования, в этом случае — использование юмора в качестве средства защиты.

Наблюдается все увеличивающаяся дифференциация чувств, конструктов, личностных смыслов, имеется тенденция поиска точного выражения чувств.

Пример: это качество достаточно показано в каждом из примеров к этой стадии.

Клиент с беспокойством осознает противоречия и несоответствия между опытом и «Я».

Пример: «Я живу жизнью, недостойной меня. Мне действительно следует делать больше, чем я делаю. Сколько часов я провела... в этом положении, когда моя мама говорила: "Не отвлекайся до тех пор, пока все не доделаешь! Сделай то-то!" Это случалось много раз».

Это — и пример беспокойства в отношении противоречий, и сомнения в том, как истолковывался опыт.

Имеется чувство личной ответственности за проблемы, хотя в этом чувстве проявляются и колебания.

Несмотря на то, что близкие отношения еще кажутся опасными, клиент рискует, выражая, хотя и в малой степени, свои чувства.

Это показано в нескольких примерах, приведенных выше, особенно в том, где клиент говорит: «О, хорошо, я *не доверяю* вам».

Нет сомнений в том, что эта и последующая стадии составляют содержание психотерапии, которая нам известна. Такого рода поведение часто встречается при любой форме психотерапии.

Неплохо снова напомнить самим себе, что человек никогда не находится полностью на той или другой стадии процесса психотерапии. Прослушивание записей бесед заставило меня поверить в то, что чувства клиента в каждой конкретной беседе могут выражаться, например, в высказываниях и поведе-

нии, более типичных для третьей стадии, с частыми примерами статичности, характерной для второй стадии, или в более свободно изменяющемся поведении, относящемся к четвертой стадии. Мало вероятно, чтобы в такой беседе можно было найти примеры поведения, относящегося к шестой стадии.

Вышесказанное говорит о вариативности основной стадии процесса, на которой находится наш клиент. Если мы ограничимся какой-то определенной областью личностных смыслов, относящихся к клиенту, тогда я предположил бы определенный порядок в последовательности стадий, а именно: третья стадия редко была бы раньше второй, четвертая едва ли следовала бы за второй без промежуточной третьей. Это предположительные гипотезы, которые, конечно, могут быть проверены с помощью опытов.

Пятая стадия

Следуя по континууму изменений, мы снова можем отметить точку, назвав ее пятой стадией. Если клиент, будучи на четвертой стадии, чувствует, что выражения его чувств, поведение и переживания принимаются, тогда происходит дальнейшее уменьшение статичности, и организмический поток течет еще более свободно. Здесь, мне кажется, мы снова можем с некоторой приближительностью описать качества этой фазы процесса¹.

Чувства выражаются свободно, относятся к настоящему моменту.

Пример: «Я ожидала, что меня как бы сурово отвергнут... этого я ожидаю все время... я считаю, я даже это чувствовала, будучи с вами... Трудно говорить, потому что я хочу быть самой хорошей, какой только возможно, когда я с вами».

¹ Чем дальше мы продвигаемся по шкале, тем менее адекватными являются приведенные примеры. Причина в том, что на этих высоких уровнях все более важным становится качество переживания, а оно может быть передано только с помощью транскрипции, которую здесь невозможно дать полностью. Может быть, со временем станут доступными масса примеров, записанных на пленку.

Здесь чувства, относящиеся к терапевсту и к клиенту в его отношениях с терапевтом, эмоции, которые очень трудно раскрыть, открыто выражаются клиентом.

Чувства переживаются почти что полностью. Они «прорываются», просачиваются, несмотря на страх и недоверие, которые клиент испытывает, переживая их во всей полноте и непосредственности.

Пример: «Это как бы вышло, и я как раз это не понимаю. *(Долгая пауза.)* Я стараюсь схватить, что же такое этот ужас».

Еще пример: клиент говорит о внешнем событии. Неожиданно лицо клиента приобретает страдающий, испуганный вид.

Терапевт: *Что, что задевает вас сейчас?»

Клиент: «Я не знаю. *(Плачет.)* Должно быть, я подхожу слишком близко к чему-то, о чем не хочу говорить, или еще к чему-то».

В этом случае чувство почти просочилось наружу, в сознание, независимо от воли клиента.

Еще один пример: «Я чувствую, что остановлена. Почему моя голова пуста в данный момент? Я чувствую, как будто висну на чем-то и выпускаю что-то другое, и что-то во мне говорит: "От чего еще я должна отказаться?"»

Начинает приходить осознание того, что при переживании чувства необходимо его точно назвать.

Это иллюстрируют три только что приведенных примера. В каждом из них клиент знает, что он что-то переживал, а также знает, что ему неясно, что он переживал. Тем не менее к нему приходит осознание того, что референт¹ этого смутного осознания находится внутри его, в организмическом событии, с которым он может сверить свое обозначение и понимание. Это часто встречается в выражениях, которые указывают на испытываемое клиентом чувство близости или отдаленности от референта.

Пример: «Я действительно до этого и пальцем не дотрагиваюсь. Я только как бы это описываю».

¹ Референт — предмет обозначения.

Когда чувства «прорываются», клиент чувствует удивление или испуг, редко удовольствие.

Пример: клиент говорит о семейных отношениях в прошлом: «Это больше не важно. Э-э-э... (Пауза.) Это раньше было как-то очень важно... и у меня нет ни малейшего представления почему... Да, вот! Я могу забыть об этом сейчас, ведь это вовсе *не так* важно! Ну и штука! Все эти несчастья — чепуха!»

Еще пример: клиент говорит о безнадежности: «Я до сих пор удивляюсь силе этого. Мне кажется, *именно так* я чувствую себя».

Чувства все более принадлежат клиенту, и у него растет желание слиться с этими чувствами, быть действительно самим собой.

Пример: «На самом деле суть в том, что я вовсе не ласковый терпеливый парень, которым я стараюсь казаться. Я раздражителен. Мне хочется огрызаться, иногда я бываю эгоистичным, и я не знаю, почему я должен притворяться, что я *не такой*».

Это — яркий пример большего принятия всех своих чувств.

Переживание течет свободно, оно не отдалено и часто проявляется с маленькой отсрочкой.

Между организмическим событием и полным субъективным его переживанием протекает очень мало времени. Изумительно точное описание этого процесса дано у одного клиента.

Пример: «Мне еще трудно понять, что значит эта грусть и эти слезы. Я знаю только, что я чувствую это, когда приближаюсь к определенным чувствам, и обычно, когда я плачу, это помогает мне как бы пробиться сквозь стену, которая воздвигнута мной из-за каких-то происшедших событий. Мне почему-то больно, и затем автоматически это заслоняет что-то, и затем я чувствую, что не могу действительно коснуться чего-то и сильно это чувствовать... И если бы я смог чувствовать и мог дать себе возможность пережить сиюминутное чувство, когда мне больно, я бы немедленно начал плакать именно тогда, но я не могу».

Здесь можно видеть, что чувства являются внутренним референтом, к которому человек может обратиться, чтобы прояснить дело. В то время когда он ощущает свои слезы, он

сознает, что это — отсроченное и частичное переживание его боли. Он также сознает, что его защитные реакции не дают ему переживать боль тогда, когда она возникает.

Способы истолкования опыта становятся намного свободнее. Наблюдаются новые открытия личностных структур как таковых, их критически рассматривают, выражают в них сомнение.

Пример: человек говорит: «Мысль о том, что мне нужно угодить, что я должен делать это, была одной из основ моей жизни. *(Тихо плачет.)* Это как бы, вы знаете, одна из неоспоримых аксиом — то, что я *должен* угодить. У меня нет выбора. Я именно *должен* делать это».

Здесь ясно, что эта основа была конструктом и что приходит конец его не подвергавшемуся сомнению статусу.

Имеется сильное и очевидное стремление к тому, чтобы дифференциация чувств и смыслов была точной.

Пример: «... во мне растет какое-то напряжение, или какая-то безнадежность, или какая-то незавершенность чего-то, и моя жизнь, конечно, сейчас очень несовершенна... Я просто не знаю... Мне кажется, наиболее близко подходит слово «безнадежность» .

Очевидно, он старается ухватить точное название того, что выражает его переживание.

Происходит все более ясное осознание противоречий и несоответствий в опыте.

Пример: «Мой сознательный ум говорит мне, что я — стоящий человек. Но что-то внутри говорит, что я не верю этому. Я думаю, что я крыса — ни на что не способный человек. У меня нет веры, что я способен что-то сделать».

Наблюдается все возрастающая личная ответственность за встающие проблемы, озабоченность о том, какой вклад он внес в их решение. Внутренние диалоги становятся все более свободными. Постепенно разрушается блокада в общении с самим собой.

Иногда эти диалоги вербализуются.

Пример: «Что-то во мне говорит: "От чего еще я должен отказаться?" Вы уже взяли у меня так много. Это я говорю с

собой — то, что "Я" внутри, говорит с тем "Я", которое и является хозяином. Оно жалуется сейчас и говорит: "Ты подбираешься слишком близко! Уходи!"».

Еще пример: часто эти диалоги протекают как слушание себя, как проверка понимания прямого референта переживания. Так, клиент говорит: «Не смешно ли это? Я никогда на это так не смотрел. Я стараюсь это проверить. Мне всегда казалось, что это напряжение скорее имеет внешнюю причину, чем это... что это не было чем-то, что я так использовал. Но это верно... это действительно верно».

Я надеюсь, что примеры, относящиеся к пятой стадии процесса становления, которые даны здесь, проясняют несколько вопросов. Во-первых, эта стадия находится на расстоянии нескольких сотен психологических миль от описанной первой стадии. Здесь многие качества клиента приобретают текучесть по сравнению со статичностью первой фазы. Клиент гораздо ближе к своему организмическому бытию, которое всегда представляет собой процесс. Он гораздо ближе к потоку своих чувств. Структуры его опыта стали более свободными, постоянно сверяются с референтами и фактами вне и внутри него. Его опыт гораздо более дифференцирован, и поэтому протекающая внутренняя коммуникация может быть более точной.

Примеры, характеризующие процесс в одной области

Поскольку я имел обыкновение говорить, будто клиент как целое находится на той или иной стадии, разрешите мне, перед тем как перейти к описанию следующей стадии, опять подчеркнуть, что в каких-то областях личностных смыслов процесс может идти на уровне более низком, чем основной уровень, из-за опыта, находящегося в резком противоречии с представлением о себе. Возможно, я смогу показать на примере одной области чувств клиента, как описываемый мной процесс происходит на одном узком отрезке опыта.

В одном случае психотерапии, довольно полно изложенном Шлином, качество самовыражения в беседах находилось приблизительно на третьей и четвертой стадиях нашего конти-

нуума процесса. Затем, когда клиент обращается к сексуальным проблемам, процесс находится на более низком уровне континуума.

В шестой беседе клиент чувствует, что есть вещи, о которых будет невозможно рассказать терапевсту, затем «после долгой паузы почти неслышно упоминает, что чувствует зуд в области прямой кишки, причину которого врач не мог объяснить». Здесь проблема рассматривается как полностью находящаяся вне личности клиента, переживание очень отдалено от него. Это, казалось бы, характерно для второй стадии процесса, описанной нами. Но не будем спешить с выводами.

В девятой беседе зуд перешел на пальцы. Затем с большим смущением клиент описывает свои детские игры, связанные с раздеванием и другими сексуальными действиями. Здесь также в описании действия обезличены, чувства относятся к прошлому, хотя ясно, что они принадлежат к более высокой стадии на шкале. Клиент заключает: «Потому что я плохая, аморальная, вот и все». Здесь имеется высказывание о себе и недифференцированный статичный личностный конструкт. По качеству высказывание относится к третьей стадии нашего процесса, так же как и последующее утверждение о себе, показывающее большую дифференциацию личностных смыслов:

«Я думаю, что внутри я гиперсексуальна, а внешне — недостаточно сексуальна, чтобы вызвать такую реакцию, которую я хочу... Я бы хотела быть одинаковой и внутри, и внешне».

Последняя фраза, в которой высказывается легкое сомнение в правильности конструкта, по своему качеству относится к четвертой стадии.

В двенадцатой беседе сомнения этой женщины возрастают, когда она решает, что вовсе не была *рождена* для разврата. Это высказывание по своему качеству явно относится к четвертой стадии, оно определенно выражает вызов глубоко укоренившемуся способу истолкования своего опыта. В этой беседе она также набирается смелости сказать терапевсту: «Вы — мужчина, красивый мужчина, и вся моя проблема заключается в таких мужчинах, как вы. Было бы легче и проще, если бы вы были пожилым, но не лучше в конечном

счете». Взволнованно и смущенно она продолжает: «Это все равно что быть раздетой. Я так перед вами раскрылась». Здесь выражается непосредственное чувство, конечно, с неохотой и страхом, но оно выражается, а не описывается. Переживание опыта гораздо менее отдалено от нее и менее связано структурой. Оно появляется почти немедленно, но почти не принимается клиентом. Во фразе «легче и проще, но не лучше» налицо более резкая дифференциация смыслов. Все это полностью характерно для нашей четвертой стадии процесса.

В пятнадцатой беседе она описывает свой прошлый опыт и чувства, относящиеся к сексу и обладающие качествами описанных нами третьей и четвертой стадий. В какой-то момент она говорит: «Я хотела чувствовать боль, поэтому я начала сближаться с мужчинами, которые могли, по моему мнению, причинить мне боль своими пенисами. Я получала удовольствие от секса, когда чувствовала боль, Я испытывала удовлетворение от того, что меня наказывали за удовольствие». Это — способ толкования опыта, который воспринимается как таковой, а не как внешний факт. Здесь также явно наличествует и сомнение, хотя оно только подразумевается. Имеется осознание и некоторого беспокойства относительно противоречивых элементов в опыте — удовольствия, с одной стороны, и чувства, что ее следует наказать, — с другой. Все эти качества характерны для четвертой стадии или даже для стадии немного выше.

Несколько позже она описывает пережитое в прошлом сильное чувство стыда при получении удовольствия от секса. У ее двух сестер, «скромных уважаемых дочерей», не было оргазма, «поэтому снова я была плохой». До этого момента ее слова относятся к четвертой стадии. Затем она вдруг спрашивает: «А может быть, мне действительно повезло?» Чувство удивления в этом выражении, прорыв этого чувства, непосредственное переживание изумления, откровенное сомнение в верности своего прежнего личностного конструкта — все это явные качества пятой стадии, только что нами описанной. Находясь в атмосфере принятия, она продвинулась в процессе своего развития далеко вперед от второй стадии.

Надеюсь, этот пример показывает, как индивид, будучи принимаемым, в процессе развития становится все более и более свободным и подвижным в данной области личностных смыслов. Возможно, это также покажет, что процесс все увеличивающегося движения разворачивается не за минуты и часы, а за недели или месяцы. Продвижение идет скачками, то немного отступая, то останавливаясь, когда оно захватывает более широкую область смыслов, но в конечном счете оно идет дальше.

Шестая стадия

Если я смог передать диапазон и качество увеличивающейся освобожденности чувств, переживания и истолкования опыта, характерных для предыдущих стадий, тогда можно приступить к рассмотрению следующей стадии, которая, согласно наблюдениям, является весьма критической. Разрешите посмотреть, могу ли я раскрыть ее характерные качества так, как я их понимаю.

Если клиент, как и раньше, полностью принимается в отношениях с терапевтом, то за характеристиками пятой стадии следует очень отличающаяся от нее и часто драматичная шестая стадия. Она имеет следующие отличительные черты:

Прежде застрявшее чувство, движение, которое было заблокировано, на этой стадии переживается непосредственно.

Чувство течет, выявляя свое полное качество.

Чувство в настоящем переживается сразу, непосредственно во всем его богатстве.

Принимается непосредственность переживания и чувство, составляющее его содержание. Клиент его не страшится, он его не отрицает и не борется с ним.

В этих высказываниях была сделана попытка описать различные аспекты того, что в реальности отличается ясностью и определенностью. Чтобы полностью раскрыть сущность этой стадии, необходимо было бы предъявить записанные на пленку примеры, но я постараюсь проиллюстрировать эту стадию на одном примере. Довольно-таки пространный отрывок из вось-

мидесятой беседы с молодым человеком может показать вам, как клиент входит в шестую стадию.

Пример: «Я могу даже представить себе, что я мог бы проявлять какую-то нежную заботу о себе... Однако как я могу быть нежным, заботиться о *себе*, когда "Я" и "себе,"¹ — это одно и то же? Тем не менее я могу так ясно *чувствовать* это... Вы знаете, как заботятся о ребенке. Вы хотите дать ему и это, и то... Я легко могу увидеть эти цели, касающиеся кого-то другого... но я никогда не смогу воспринять их для... себя, сделать это для себя, вы понимаете. Возможно ли, что я хочу действительно заботиться о себе и сделать это главной целью своей жизни? Это значит, что я должен иметь дело с целым миром, как будто бы я был попечителем самого лелеемого и желанного предмета обладания, что этот "Я" был между этим драгоценным "Меня", о котором я хотел заботиться, и целым миром... Это почти так же, как если бы я *любил* себя... вы знаете... это странно... но это правда».

Терапевт: «Кажется, это странная мысль. Почему это будет значить "Я бы встретил мир так, как будто частично моя основная обязанность — заботиться об этом драгоценном индивиде, который и есть "Меня"... кого я люблю»».

Клиент: «Кого я люблю — к тому я чувствую такую *близость*. Вот так штука! Вот и еще одно *странное чувство*».

Терапевт: «Это прямо кажется сверхъестественным».

Клиент: «Ага. Но оно как-то близко к цели. Эта мысль о том, что я люблю себя и забочусь о себе. *{Глаза клиента увлажняются.}* Это очень хорошая мысль... очень хорошая».

Запись бесед помогла бы выявить тот факт, что здесь мы видим чувство, которое до этого никогда не переживалось, оно прочувствовано клиентом непосредственно в тот же момент. Это чувство, которое протекает до своего полного завершения, без торможения. Клиент принимает свое переживание и не делает никаких попыток отстранить это чувство или отрицать его.

¹ «Я» в форме «I» и «me» — «себе» представляют собой «наблюдающее Я» и «Я — эмпирическое ("me")» — объект собственного восприятия индивида.

Клиент субъективно живет в этом опыте, а не просто проявляет свои чувства к нему.

В своих *словах* клиент может достаточно отстраниться от своего опыта, чтобы проявить свои чувства к нему, как в выше данном примере; однако из записей видно, что слова находятся на периферии переживания опыта, которое протекает внутри него и в котором он живет. Наилучшим образом это передано его словами: «Вот так штука! Вот и еще одно *странное* чувство».

«Я» как объект имеет тенденцию к исчезновению.

«Я» в этот момент и есть это чувство. Это — бытие в данный момент, «Я» мало осознается как объект, но в основном осознается с помощью возвращающегося к «Я» рефлексивного осознания, как его называет Сартр¹. «Я» субъективно *находится* в моменте существования и не является предметом восприятия.

Переживание на этой стадии является реальным процессом.

Пример: один клиент, приближающийся к этой стадии, говорит, что он чувствует испуг, источником которого являются его тайные мысли. Он продолжает: «Бабочки— это мысли, наиболее близкие к поверхности. Под ними течет более глубокий поток. Я чувствую себя очень отдаленным от всего этого. Более глубокий поток похож на большой косяк рыбы, плывущий у самой поверхности воды. А сам я, сидя с зажатой в одной руке удочкой, на леске которой вместо крючка прицеплена загнутая булавка, другой рукой пытаюсь отыскать крючок получше и одновременно наблюдаю как некоторые рыбы буквально выскакивают из воды. Мне приходит в голову мысль нырнуть. Это меня пугает. Я ловлю себя на мысли, что я сам хочу быть одной из этих рыб».

Терапевт: «Вы хотите быть там, внизу, так же плавая».

Хотя этот клиент еще не полностью переживает свои чувства в виде процесса и поэтому не совсем является примером

¹ Сартр Ж.П. (1905—1980) — французский писатель, философ и публицист, глава французского экзистенциализма.

шестой стадии континуума, он так ясно предвидит это, что его описание имеет тот же смысл.

Другой характеристикой этой стадии является сопровождающее ее физиологическое расслабление.

Часто наблюдается влага в глазах, слезы, мускульное расслабление. Нередко встречаются и другие физиологические сопутствующие признаки. Я бы предположил, что в это мгновение, если бы провести измерения, было бы обнаружено улучшение кровообращения и проводимости нервных импульсов. Пример «естественной» природы всех этих ощущений приведен в следующем отрывке.

Пример: клиент, молодой человек, выразил желание, чтобы его родители либо умерли, либо как бы исчезли: «Это похоже на желание, чтобы они куда-то делись или никогда и не были... И мне так стыдно, потому что потом они зовут меня, и вот я иду... Дерг! Они как-то еще сильны. Я не знаю. Есть какая-то пуповина — я могу почти чувствовать ее. Дерг!» *(И он жестом показывает, как его дергают за пупок.)*

Терапевт: «Они действительно держат тебя за пуповину».

Клиент: «Удивительно, как реально это чувствуется... Это ощущение как бы жжения, и, когда они говорят то, что меня волнует, я чувствую это вот здесь *(показывает)*. Я никогда об этом так не думал».

Терапевт: «Когда ваши отношения нарушаются, вы чувствуете, будто ваша пуповина натягивается».

Клиент: «Ага. Именно так, где-то в животе. Трудно определить, что именно я чувствую».

Из этого отрывка ясно, что клиент живет в потоке чувства зависимости от своих родителей. Однако было бы совершенно неверно сказать, что он это воспринимает. Он — в этом чувстве, переживая его как напряжение своей пуповины.

На этой стадии внутренняя коммуникация относительно свободна и не заблокирована.

Мне кажется, это хорошо отражено в данных примерах. Конечно, фраза «внутренняя коммуникация» уже не совсем правильна, так как примеры показывают, что критическим

является момент интеграции, когда коммуникация между различными внутренними центрами уже не является необходимой, потому что они вместе становятся *одним* целым.

Активно переживается несоответствие между опытом и его осознанием, пока оно не переходит в соответствие. Относящиеся к опыту личностные конструкты растворяются в этом моменте переживания, и клиент чувствует, что он независим от предыдущих устойчивых связей структур.

Мне кажется, что эти две характеристики будут более понятны из последующего примера. У молодого человека возникла трудность, когда он подходил близко к описанию неизвестного чувства: «Я почти уверен, какое это чувство... оно таково: я прожил большую часть моей жизни, испытывая страх перед чем-то». Он рассказывает, что его профессиональная деятельность должна как раз дать ему немного безопасности и «небольшой мирок», где он мог бы чувствовать себя в безопасности. «Вы понимаете... — продолжает он, — по той же причине (*пауза*) я как бы разрешил ему просочиться. Но я также связал его с вами и с нашими с вами отношениями, но я чувствую лишь одно — страх, что это все уйдет. (*Его тон изменяется, он входит в свое чувство.*) Не разрешите ли вы мне это иметь? Мне кажется, что я *нуждаюсь* в этом. Я буду таким одиноким и испуганным без этого».

Терапевт: «Г-м-м, г-м-м... Разрешите мне уцепиться за это, потому что иначе мне будет очень трудно. Это какая-то мольба, да?»

Клиент: «У меня такое чувство — это как бы просящий маленький мальчик. Это жест мольбы». (*Складывает руки, как на молитве.*)

Терапевт: «Вы сложили руки как бы в мольбе».

Клиент: «Ага, верно: "Не сделаете ли вы это для меня?" Так? Но это ужасно! Кто, я? Молить о чем-то?.. Это... это чувство, которое я вообще никогда ясно не осознавал (*пауза*). Это какое-то смешанное чувство. С одной стороны, мне кажется, это чудесное чувство — рождение нового. Каждый раз это меня изумляет. И в то же время я чувствую испуг, как неоднок-

ратно было в прошлом. *(Слезы.)* Я просто не знаю себя. Вот здесь вдруг появляется что-то, чего я никогда не осознавал, будто я стал таким, *каким хотел быть*».

Здесь мы видим полное переживание своего просящего состояния, яркое осознание несоответствия между переживанием и представлением о себе. Однако это переживание несоответствия существует в момент его исчезновения. Начиная с настоящего момента он является человеком, который чувствует мольбу так же, как и многие другие чувства. Когда в этом моменте растворяется его предыдущее понимание себя, он чувствует, что освободился от своего предшествующего внутреннего мира — ощущение одновременно и чудесное, и пугающее.

Момент полного чувствования становится ясным и определенным объектом для обозначения.

Приведенные примеры показывают, что клиент часто не совсем осознает, что «поразило» его в эти моменты. Однако это не кажется столь важным, потому что к этому событию как целостности, референту, если нужно, можно возвратиться снова и снова. Мольба, чувство «любви к себе», которые присутствуют в этих примерах, могут оказаться не точно такими, какими они описаны. Они, однако, являются четкими объектами для обозначения, к которым клиент может возвращаться до тех пор, пока не поймет, что они собой представляют. Возможно, это чисто физиологические явления, основание сознательной жизни, к которому клиент может возвратиться для исследования. Гендлин привлек мое внимание к этому важному свойству переживания как референта. На этой основе он пытается расширить психологическую теорию.

Дифференциация переживания является четкой и имеет основу.

Поскольку каждый из этих моментов является референтом, особой целостностью, он не смешивается с чем-либо другим. На этой основе и по этому поводу возникает процесс четкой дифференциации.

На этой стадии нет ни внешних, ни внутренних проблем. Клиент субъективно живет какой-то частью своей проблемы. Она не является объектом.

Я думаю, очевидно, было бы неправильно сказать, будто в каждом из этих примеров клиент переживает свою проблему как внутреннюю или как внешнюю. Необходимо указать, что он ушел вперед и в процессе чувствования находится очень далеко от восприятия проблемы как чего-то внешнего. Наиболее правильно, вероятно, сказать, что он не воспринимает свою проблему, а просто живет какой-то частью этой проблемы, осознанно ее принимая.

Я так надолго остановился на шестой стадии континуума, потому что считаю ее критической. Мои наблюдения показывают, что эти моменты непосредственно принятого полнокровного переживания в некотором смысле являются почти необратимыми. Приведенные примеры говорят о том, что мои наблюдения и гипотезы верны: если клиенты будут испытывать подобные переживания, то эти переживания будут обязательно осознаны. Это нежная забота о себе, связь пуповины, которая делает его частью родителей, или зависимость маленького мальчика, молящего о чем-то, — в каждом случае по-разному у каждого клиента. И мимоходом я отмечу, что, если переживание полностью осознано, полностью принято, с ним можно совладать, как с любой другой реальностью.

Седьмая стадия

В тех сферах, в которых клиент уже достиг шестой стадии, полное принятие его терапевтом больше не является необходимым, хотя оно, вероятно, еще полезно. Однако из-за того, что шестая стадия обычно необратима, часто кажется, что клиент не нуждается при переходе на седьмую, последнюю стадию в помощи терапевта. Эта стадия часто наступает как во время психотерапевтических отношений, так и вне их; клиенты скорее рассказывают о ней, чем переживают ее на сеансе. Я постараюсь описать из наблюдений несколько свойств этой стадии.

Новые чувства переживаются во всем многообразии деталей немедленно, как в психотерапевтических отношениях, так и вне их.

Переживание таких чувств используется в качестве вполне определенного объекта для обозначения.

Клиент совершенно сознательно старается использовать эти референты, чтобы более четко и дифференцированно узнать — кто он, чего хочет, каковы его наклонности. Это верно, даже если чувства неприятны или пугающи.

Наблюдается растущее и длительное ощущение принадлежности чувств, принятых клиентом, а также имеющее основу доверие к процессу, происходящему в нем.

Это доверие первоначально не к идущим процессам осознания, а скорее к целостному организмическому процессу. Один клиент описывает, как выглядит переживание, характерное для шестой стадии, используя понятия, типичные для седьмой стадии.

«Здесь, в психотерапии, самое важное — сидеть и говорить: "Вот что меня беспокоит" — и затем флиртовать с этим некоторое время до тех пор, пока что-то не выжмет на волне сильной эмоции, — и дело закончено, все выглядит по-другому. Даже тогда я не могу точно сказать, что же случилось. Я только выставил что-то, потряс им и убрал обратно, и когда я это сделал, то почувствовал себя лучше. Это немного раздражает, потому что я бы хотел точно знать, что же происходит... Это удивительно, так как кажется, что я ничего и не делаю, за исключением того, что бываю настороже и хватаю мысль, когда она проходит мимо... И я задаюсь вопросом: что мне с этим делать, если мне все ясно? У этого нет никаких устройств, с помощью которых можно что-то регулировать, или еще чего-нибудь. Только поговори об этом некоторое время и отпусти. И видимо, это все, что здесь есть. У меня остается какое-то неудовлетворенное чувство — чувство, что я ничего не достиг. Это было достигнуто без моего понимания или согласия... Дело в том, что я не уверен в качестве переделки, потому что я не смог ее увидеть и проверить... Все, что я могу делать, так это наблюдать факты. Я стал смотреть на вещи несколько по-другому: проявляю гораздо меньше беспокойства и стал намного активнее. В целом дела мои улучшились, я очень доволен тем, как они пошли, Но я чувствую себя как бы зрителем». Через

несколько минут после этого довольно-таки неохотного принятия происходящего в нем процесса он добавляет: «Мне кажется, что работа идет лучше, когда мое сознание занято лишь фактами, а их анализ идет сам по себе, без внимания сознания».

Переживание почти не связано структурой и стало процессом, то есть ситуация переживается и толкуется как новая, а не как бывшая в прошлом.

Пример, приведенный при описании шестой стадии, предполагает то качество, которое я пытаюсь объяснить. Другой пример из совсем другой области связан с клиентом, который в последующей беседе объясняет новое качество, появившееся у него в творческой работе. Обычно он следовал определенному порядку: «Вы начинаете с начала и затем равномерно идете до конца». Сейчас он осознает, что сам процесс изменился: «Когда я работаю над чем-то, представление о нем проявляется как скрытое изображение, как при проявлении фотографии. Оно не начинается с одного края, заполняя все пространство. Оно выходит *все сразу*. Сначала вы видите неясное очертание и спрашиваете себя, что это будет; затем постепенно то там, то здесь проглядывают очертания, и очень скоро все становится ясным — все сразу». Очевидно, что клиент не только стал доверять этому процессу, но и переживает его таким, каков он *есть*, а не с помощью понятий прошлого опыта.

«Я» становится все более субъективным рефлексивным осознанием внутреннего опыта. «Я» гораздо реже выступает как воспринимаемый объект и гораздо чаще как что-то, чувствуемое как процесс.

Можно привести пример из той же беседы с клиентом, которая цитировалась ранее. Здесь из-за того, что он говорит о своем опыте после психотерапии, он снова осознает себя как объект, но ясно, что это не характеризует его каждодневный опыт. После рассказа о многих изменениях в себе он говорит: «На самом деле до сегодняшнего вечера я не связывал все это с психотерапией... *(Шутливо.)* Вот здорово! Может быть, что-то *действительно* происходит. Потому что моя жизнь с тех пор стала другой. Продуктивность моей работы поднялась. Моя уверенность в себе увеличилась. Я стал смелым в ситуациях,

которых раньше старался бы избежать. А также я стал гораздо менее наглым в ситуациях, в которых до этого я был бы просто несносен». Ясно, что только впоследствии он реально осознал, каков он был раньше.

Личностные конструкты получают другое вероятное истолкование, их значимость проверяется в последующем опыте, но даже в этом случае они достаточно свободны.

Клиент описывает, как изменились такие конструкты ближе к концу психотерапии. «Я не знаю, что изменилось, но я определенно чувствую себя по-другому, когда смотрю на свое детство... и враждебность, которую я чувствовала к моей матери и отцу, частично испарилась. Чувство их осуждения изменилось на принятие того факта, что мои родители делали многое, что мне не нравилось. Но у меня возникло чувство как бы заинтересованного волнения, что ли... вот здорово... сейчас, когда я обнаруживаю, что было неправильно, я могу что-то сделать... исправить их ошибки». Здесь резко изменилось истолкование клиентом опыта, связанного с родителями.

Другой пример можно взять из беседы с клиентом, который всегда чувствовал, что должен угождать людям: «Я способен увидеть, как это будет выглядеть... когда не имеет значения, если я вам не угождаю... что угождение вам или неугождение — это вовсе не имеет для меня значения. Если бы я мог прямо сказать это людям... вы знаете... мысль о том, чтобы просто что-то сказать и не думать, угожу я или нет... О Боже! Ты можешь сказать почти *все*, что угодно, но это правда, вы знаете». И немного позже он с недоверием задает вопрос, явно обращенный к себе самому: «вы имеете в виду, что если я буду на самом деле тем, кем, я чувствую, на самом деле являюсь, то это нормально?» Клиент борется за новое истолкование некоторых главных сторон своего опыта.

Внутренняя коммуникация становится недвусмысленной, чувства имеют соответствующее им обозначение, для новых чувств вводятся новые обозначения.

Клиент чувствует, что может выбрать новые способы существования.

Поскольку все стороны опыта доступны для осознания, выбор становится правильным и эффективным. В данном примере клиент как раз начинает это сознавать: «Я стараюсь выбрать такую манеру разговора, чтобы не бояться говорить. Возможно, хороший способ это сделать — думать вслух. Но у меня так *много* мыслей, что я не смог бы все их высказать вслух. Но возможно, я мог бы позволить себе выражать с помощью речи мои настоящие мысли, вместо того чтобы болтать попусту». Здесь клиент чувствует возможность эффективного выбора.

Другой клиент приходит, чтобы рассказать о своем споре с женой: «Я не злился на себя. У меня не было ненависти к себе, я только понял, что веду себя как ребенок, причем делаю это осознанно».

Довольно сложно найти примеры к седьмой стадии, так как достигают ее полностью немногие клиенты. Разрешите мне кратко суммировать качества этой стадии континуума.

Когда индивид в процессе изменения доходит до седьмой стадии, он находится в новом измерении. На этой стадии клиент включает качества движения, потока, изменчивости в каждый аспект своей психической жизни, и это становится ее примечательной характеристикой. Он живет в потоке своих чувств, осознавая и принимая их, а также веря в них. У него постоянно изменяются способы истолкования опыта, поскольку его личностные конструкты изменяются с каждым новым событием жизни. По своей природе его переживание — это процесс. В каждой новой ситуации испытываются новые чувства, которые истолковываются по-новому. Истолкование чувств на основе прошлого опыта происходит лишь тогда, когда новый опыт похож на прошлый. Клиент переживает чувства непосредственно, зная в то же время, *что* он переживает. Он ценит точность дифференциации чувств и личностных смыслов своего опыта. Внутренняя коммуникация между различными аспектами его «Я» не заблокирована. Он свободно раскрывает себя в общении с другими, и это не стереотипные, а личные отно-

шения. Он осознает себя, но не как объект, это скорее направленное на себя осознание, субъективное проживание течения жизни. Он воспринимает себя как ответственного за свои проблемы. Он на самом деле чувствует, что полностью отвечает за свою жизнь во всех ее текущих аспектах. Он живет полной жизнью в своем «Я» как постоянно текущем и изменяющемся процессе.

Несколько вопросов относительно континуума этого процесса

Разрешите мне предвосхитить несколько вопросов, которые могут быть заданы в связи с процессом, который я старался описать.

Является ли он именно *тем* процессом, с помощью которого происходят изменения личности, или это лишь один из многих видов изменений? Этого я не знаю. Возможно, имеется несколько видов процессов изменения личности. Я бы только уточнил, что это, кажется, тот процесс, который начинается, когда индивид ощущает, что его полностью принимают.

Приложим ли этот процесс к психотерапиям различных видов или он имеет место только при одной психотерапевтической ориентации? До тех пор пока у нас не будет еще записей с другими видами психотерапии, на этот вопрос невозможно ответить. Однако я бы выдвинул гипотезу, что, вероятно, при психотерапевтических подходах, придающих большое значение когнитивному аспекту опыта и малое — эмоциональному, начинают действовать совершенно другие процессы изменения.

Каждый ли согласился бы с тем, что это желаемый процесс изменения, что он движется в правильных направлениях? Я думаю, нет. Мне кажется, некоторые люди не считают текучесть ценным качеством. Суждения такого рода зависят от социальных ценностей, которые должны определяться индивидами и культурами. Этого процесса изменения можно легко избежать с помощью сокращения или отказа от тех взаимоотношений, в которых индивид полностью принимается таким, каков он есть.

Является ли изменение в этом континууме быстрым? Мои наблюдения говорят о противоположном. Моя интерпретация работы Киртнера (несколько отличная от его интерпретации) заключается в том, что клиент, возможно, начинает психотерапию, будучи приблизительно на второй стадии, и заканчивает ее на четвертой стадии. Причем и клиент, и терапевт получают взаимное удовлетворение достигнутым прогрессом. Почти невозможно себе представить, что клиент, находящийся на первой стадии, может дойти до полной седьмой стадии. Если бы это действительно произошло, то заняло бы годы.

Правильно ли сгруппированы качества, описывающие каждую стадию? Я уверен, что я не один раз ошибался в своих наблюдениях. Я также задаю себе вопрос, какие важные качества были опущены. Я также спрашиваю себя, не могли ли различные элементы континуума быть описаны более экономно. На все вопросы такого рода могут быть даны ответы из опыта психотерапии, если различные исследователи будут считать, что гипотезы, выдвинутые мною, имеют достоинства.

Заключение

Я постарался представить в виде незрелых, предварительных набросков течение процесса изменений личности, происходящего, когда клиент ощущает, что его принимают таким, каков он есть. Этот процесс состоит из нескольких волокон, которые вначале разделены, а затем, по мере продолжения процесса, становятся нераздельным целым.

Этот процесс включает в себя освобождение чувств. На начальном этапе континуума они описываются как отдаленные, не принадлежащие человеку и не имеющие места в настоящем. Затем они представляются как объекты в настоящем, принадлежащие индивиду. Потом они описываются как чувства, которыми индивид владеет, и называются тем словом, которое наиболее точно выражает непосредственное переживание. Еще дальше по шкале они переживаются и выражаются в непосредственном настоящем времени, причем страх перед процессом развития уменьшается. Также на этой ста-

дии чувства, которые ранее отвергались сознанием, проникают в него, переживаются, и индивид чувствует, что владеет ими. На самом высоком уровне континуума характерной для индивида становится жизнь в процессе переживания постоянно меняющегося потока чувств.

Этот процесс связан с изменениями в том, как происходит переживание. Континуум начинается со статичности, в которой индивид очень отдален от своего переживания и не способен пользоваться его скрытым смыслом или обозначать его. Переживание обязательно должно отойти в прошлое, чтобы в нем можно было найти смысл и истолковать настоящее с помощью смысла, обнаруженного в прошлом. От отдаленности по отношению к переживанию индивид движется к признанию переживания как волнующего его процесса, происходящего внутри него. Переживание для клиента постепенно становится все более им принимаемым, внутренним объектом для обозначения смыслов, оно понимается все более верно. И наконец, клиент способен жить свободно, принимая себя в текущем потоке переживания, спокойно используя его в качестве главного референта своего поведения.

Этот процесс связан с переходом от несоответствия к соответствию. Континуум начинается с максимума несоответствия, совершенно не осознаваемого индивидом. Через стадии, где клиент все более четко осознает противоречия и несоответствия, существующие внутри него, он движется к их переживанию в непосредственном настоящем. И таким образом, они постепенно исчезают. В верхней части континуума обычно никогда не бывает более чем временного несоответствия между переживанием и его осознанием, так как человеку не нужно защищаться от пугающих сторон его опыта.

Этот процесс связан с изменением в способе, с помощью которого и благодаря которому человек может и хочет сообщать о себе в атмосфере принятия. Континуум начинается с полного нежелания раскрыть самому себе свое «Я» как обогащенное и изменяющееся осознание внутреннего опыта, в дальнейшем это легко происходит, когда индивид хочет это сделать.

Этот процесс связан с ослаблением действия когнитивных схем переживания. От застывшего толкования опыта, который воспринимается как внешние факты, клиент движется к развивающимся, свободно изменяющимся толкованиям смысла опыта, к структурам, которые изменяются после каждого нового опыта.

Имеется и изменение отношения индивида к своим проблемам. На одном конце континуума проблемы не узнаются и нет желания их изменить. Постепенно появляется осознание, что проблемы существуют. На более поздней стадии имеется осознание, что индивид способствовал возникновению этих проблем, что они не возникли откуда-то извне. Все возрастает чувство личной ответственности за решение этих проблем. Еще дальше по шкале континуума находится проживание или переживание каких-то аспектов этих проблем. Человек субъективно живет своими проблемами, чувствуя ответственность за то, что он сделал для их развития.

Наблюдаются также изменения в том, как индивид относится к другим людям. На одном конце шкалы континуума индивид избегает тесных отношений, которые воспринимаются им как опасные. На другом конце шкалы континуума он живет открыто и свободно, будучи в различных отношениях с терапевтом и другими людьми, управляя своим поведением в этих отношениях на основе непосредственных переживаний.

В общем процесс движется от статичности, где все элементы и нити различимы по отдельности, к текучим пиковым моментам психотерапии, в которой все эти нити нераздельно сплетаются вместе. В новом переживании с его непосредственностью настоящего момента чувство и познание переплетаются, «Я» субъективно присутствует в опыте, волевой акт — это просто субъективное следование гармоничному балансу организма. Таким образом, когда процесс достигает этой стадии, человек становится единым движением, единым течением. Он изменился, но что кажется наиболее важным, он стал интегрированным процессом изменений.

К. Р. Роджерс

ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ ПОМОГАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ¹

У меня давно было сильное убеждение — некоторые могут назвать его навязчивой идеей, — что отношения во время психотерапии являются лишь особым видом межличностных отношений вообще и что во всех таких отношениях имеют место одинаковые закономерности. Это была тема, которую я выбрал для выступления перед собранием персонала Американской ассоциации кадров и направляющей помощи в Сент-Луисе в 1958 году.

В этой работе я провожу разделение на субъективное и объективное, что является важной частью моего опыта в последние годы. Мне очень трудно создать работу, которая или полностью объективна, или полностью субъективна. Даже если я не могу примирить оба эти мира, я хочу их подробно сопоставить.

* * *

Мой интерес к психотерапии пробудил у меня интерес ко всем видам помогающих отношений. Под этим термином я понимаю отношения, в которых по крайней мере одна из сторон намеревается способствовать другой стороне в личностном росте, развитии, лучшей жизнедеятельности, развитии зрелости, в умении ладить с другими. Под «другими» под-

¹ Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. С. 81—100.

разумеается один человек или группа. Выражая это иначе, можно сказать, что помогающие отношения могли бы быть определены как такие, в которых один из участников имеет в виду, что скоро у одного или обоих членов отношений должна появиться более высокая оценка своих данных, умение выразить и использовать все потенциальные внутренние возможности индивида.

Сейчас очевидно, что такое определение охватывает широкий спектр отношений, способствующих развитию. Оно, конечно, включает отношения между матерью и ребенком и между отцом и ребенком. К нему относятся отношения между врачом и пациентом. Под это определение подойдут отношения между учителем и учеником, хотя многие учителя не согласятся с тем, что их целью было способствовать развитию ученика. Это определение включает почти все отношения «консультант — клиент» в психотерапии независимо от того, говорим ли мы о консультировании в образовании, профконсультировании или консультировании относительно личных проблем. В последние входит широкий спектр отношений между психотерапевтом и госпитализированным психопатом, терапевтом и невротической личностью или личностью с проблемами, а также отношения между терапевтом и все увеличивающимся числом так называемых «нормальных» индивидов, которые приходят на психотерапию, чтобы улучшить свою жизнедеятельность или ускорить свое личное развитие.

Это отношения большей частью «один—один». Но следует также подумать о многочисленных отношениях «один—группа», которые также предназначены для установления помогающих отношений. Некоторые управляющие полагают, что их отношения со служащими должны стимулировать их развитие, хотя другие не ставят такой цели. К ним же относятся отношения между руководителем психотерапевтической группы и самой группой, а также отношения между консультантом общины и группой из этой общины. Все чаще помогающие отношения имеются в виду, когда говорят об отношениях между консультантом в промышленности и группой управления. Возможно, это перечисление указывает на тот факт,

что очень многие отношения, в которые вовлечены мы и другие, попадают под категорию отношений, в которых целью является ускорение развития и более зрелое и правильное функционирование человека.

Вопрос

Но каковы же свойства тех отношений, которые *действительно* помогают, действительно способствуют личностному росту? А с другой стороны, возможно ли выявить те качества, которые делают отношения непомогающими, даже если человек серьезно хотел способствовать личностному росту и развитию? Чтобы ответить на эти вопросы, особенно на первый, я бы хотел вместе с вами пройти по пути, который я уже исследовал, и рассказать, где я нахожусь сейчас в понимании этой проблемы.

Ответы, данные исследователями

Естественно прежде всего спросить, имеются ли какие-нибудь экспериментальные исследования, которые дали бы нам объективные ответы на эти вопросы. В этой области не проводилось много исследований, но то, что есть, возбуждает интерес и вызывает на размышления. Я не могу говорить о них всех, но хотел бы сделать обширную выборку из всех выполненных работ и очень кратко перечислить полученные результаты. Делая это, я прибегну к сильному упрощению работ; я прекрасно знаю, что не отдам должное упоминаемым исследованиям, но вы можете почувствовать, что сделан действительный шаг вперед. Это возбудит ваше любопытство и заставит просмотреть работы, если вы уже этого не сделали.

Изучение отношений

Большинство работ освещают те отношения со стороны помогающего человека, которые или способствуют развитию, или замедляют его.

Интересные доказательства содержит тщательное изучение отношений между родителем и ребенком, проведенное несколько лет тому назад Болдуином и др. в Институте Фелса. Из всех сочетаний различных отношений к детям наиболее способствует развитию отношение «принятие — демократичность». Дети, имеющие с родителями теплые и равноправные отношения, показали ускорение интеллектуального развития (увеличение IQ), развитие творчества, эмоциональной защищенности и контроля; они менее возбудимы, чем дети, не имеющие с родителями таких отношений. Хотя вначале их социальное развитие шло медленно, к школьному возрасту они стали популярными, доброжелательными, неагрессивными лидерами.

В тех случаях, где отношение родителей было определено как «активно отвергающее», у детей наблюдалось небольшое отставание в умственном развитии, относительно плохое использование своих способностей и некоторое отставание в творчестве. Они были эмоционально неустойчивы, непослушны, агрессивны и склонны ссориться. Дети родителей с другими видами отношений по своим качествам относятся к группе, промежуточной между этими двумя.

Нас не удивляют эти результаты, полученные по отношению к развитию детей. Я бы хотел предположить, что они, вероятно, могут быть приложимы и к другим видам отношений и что консультант, врач или управляющий, если они тепло общаются с другими, выражая свои чувства и добрые отношения, лишены элемента собственности, если они уважают индивидуальность другого и свою собственную, то они, очевидно, ускоряют развитие реализации своих возможностей так же, как родители с этим типом отношений.

Давайте обратимся к другому тщательному исследованию в совершенно другой области. Уайтхорн и Бец изучали степень успеха, достигнутого молодыми врачами в работе с больными шизофренией в психиатрическом отделении больницы. Для специального изучения они выбрали семерых врачей, работающих с большим успехом, и семерых, пациенты которых поправлялись в наименьшей мере. Каждая группа вра-

чей лечила около пятидесяти пациентов. Исследователи изучили все доказательства того, чем группа А (успешная группа) отличалась от группы Б. Было найдено несколько серьезных отличий. Врачи в группе А пытались скорее понять больного, проникая в смысл его поведения, чем работать с ним по его истории болезни или описанию диагноза. Они также пытались достигнуть целей, связанных скорее с личностью больного, чем таких, как «смягчение» симптомов болезни или излечение. Было обнаружено, что помогающие врачи в повседневном взаимодействии использовали главным образом активное личное участие — отношение «человек — человек». Методы, которые могут быть определены как «необязательные рекомендации», использовались ими меньше. Еще они прибегали к таким методам, как интерпретация, инструкция или совет, и не придавали особого значения процессу лечения пациента. И наконец, они с гораздо большей вероятностью, чем группа Б, культивировали отношение, в котором пациент мог доверять врачу и чувствовать доверие врача к себе.

Хотя авторы осторожно подчеркивают, что эти результаты относятся только к лечению больных шизофренией, я склонен с этим не согласиться. Думаю, что подобные факты были бы найдены при изучении любого вида помогающих отношений.

Другое интересное исследование посвящено тому, как человек, которому помогают, воспринимает это отношение. Хайне изучал индивидов, пришедших за психотерапевтической помощью к психоаналитику, на психотерапию Адлера и на психотерапию, центрированную на клиенте. Независимо от типа психотерапии эти клиенты сообщали о сходных изменениях в себе. Когда их спрашивали, чем вызваны происшедшие в них изменения, они приводили объяснения, различающиеся в зависимости от ориентации терапевста. Однако более важным было их единодушное мнение о том, какие отношения с врачом помогли им. Они указали, что изменения вызвали в них следующие качества отношений: доверие, которое они чувствовали к терапевсту, понимание их врачом, чувство самостоятельности в выборах и решениях. Наиболее эффективным был метод общения терапевста с пациентом,

когда первый прояснял и открыто говорил о тех чувствах пациента, к пониманию которых пациент приближался неуверенно и без полной ясности.

Независимо от ориентации терапевстов у пациентов была высокая степень согласия относительно того, какие качества не приносили им пользы. Это были такие непомогающие качества, как отсутствие интереса, наличие дистанции между терапевстом и пациентом, слишком большая симпатия к клиенту. Что касается применяемых терапевстом методов, то наименее помогающими являлись: прямой конкретный совет, касающийся принятия решения, или акцент на предыдущей жизни пациента, а не на его проблемах в настоящем. Ненавязчивые предложения, указывающие пациенту путь решения проблем, воспринимались находящимися где-то посередине — их помощь четко не ощущалась, но они не были и бесполезны.

Фидлер в многократно цитируемой работе выявил, что опытные терапевсты различной ориентации имели сходные отношения со своими клиентами. Менее известны те качества этих отношений, которые отличают их от отношений, создаваемых менее опытными терапевстами. Этими качествами являются: способность понимать смысл поведения клиента и его чувства, чувствительность к отношению клиента, теплый интерес к нему без какой-то эмоциональной сверхвовлеченности.

Работа Квинна проливает свет на то, что значит понимать смысл поведения и чувства клиента. Его исследование удивительно тем, что оно показывает, что «понимание» смысла высказываний пациента и его чувств по сути есть *желание* понять. Квинн предъявил судьям лишь записанные на магнитофонную пленку утверждения терапевта, взятые из его беседы с клиентом. Судьи не знали, на какое высказывание отвечает терапевт или как клиент реагировал на его ответ. Однако было обнаружено, что степень понимания клиента могла быть определена так же четко, как при прослушивании ответов терапевта с контекстом. Нам кажется, что это довольно-таки убедительное доказательство того, что именно желание понять передается в общении.

Что касается эмоциональной стороны отношений, Симен выявил, что успех в психотерапии тесно связан с сильной и увеличивающейся взаимной симпатией и уважением между клиентом и терапевтом.

Интересное исследование Диттеса показывает, насколько чувствительным является это отношение. Для того чтобы измерить у клиента реакции беспокойства, настороженности или угрожаемого поведения, он использовал физиологическое изменение кожно-гальванической реакции (КГР). Диттес связывал отклонения при измерении с оценкой судьей теплого принятия клиента и дозволенности со стороны терапевта. Было выявлено, что всякий раз, когда принимающее отношение терапевта изменялось даже в очень малой степени, число резких отклонений в КГР значительно увеличивалось. Очевидно, когда отношение воспринимается как менее принимающее, чтобы встретить угрозу, организм мобилизуется даже на физиологическом уровне.

Не рассматривая полностью результаты этих различных исследований, мы можем, однако, заключить, что на общем фоне выделяется несколько результатов. Важными являются скорее отношение и чувства терапевта, чем его теоретическая ориентация. Его методы и средства менее важны, чем его отношение к клиенту. Также стоит заметить, что не менее важно, как клиент *воспринимает* отношение и методы терапевта. Именно это восприятие является решающим.

«Искусственные» отношения

Разрешите мне обратиться к совершенно другим исследованиям. Некоторые из них могут вызвать у вас неприятие, но, несмотря на это, они могут пролить свет на природу содействующих отношений. Эти исследования посвящены так называемым «искусственным отношениям».

Верпланк, Гринспун и др. показали, что в отношениях между людьми возможна оперантная обусловленность вербального поведения. Говоря кратко, если экспериментатор говорит: «Гм-м-м» или «Хорошо» — или кивает головой пос-

ле определенных слов или утверждений собеседника, эти слова из-за их подкрепления будут произноситься чаще. Было показано, что, используя такой метод, можно увеличить частоту появления таких разных категорий слов, как существительные множественного числа, недоброжелательные слова, выражение мнений. Человек совершенно не осознает, что на него воздействуют с помощью подкреплений. Подразумевается, что с помощью выборочного подкрепления можно сделать так, что другой человек будет использовать любые виды слов и делать любые заявления, которые мы решили подкрепить.

Следуя далее принципам оперантного обусловливания, развитым Скиннером и его коллегами, Линдсли показал, что хронические шизофреники могут быть поставлены в помогающие отношения с машиной. Эта машина, по мнению Линдсли, сконструирована по типу торговых автоматов: пациент нажимает кнопку и получает конфету, сигарету или видит какое-то изображение на специальном экране. Но конструкцию машины можно и усложнить. Например, поместить на экране изображение голодного котенка, «накормить» которого можно, лишь нажав несколько раз на кнопку. В этом случае удовлетворение пациента носит альтруистический характер. Разрабатываются планы экспериментов, в которых вознаграждается подобное социальное или альтруистическое поведение по отношению к пациенту, находящемуся в соседней комнате. Единственно, что может ограничить разнообразие вознаграждаемых видов поведения, — это уровень изобретательности экспериментатора в области механики.

Линдсли пишет, что у некоторых больных отмечалось заметное клиническое улучшение. Лично на меня произвел огромное впечатление один описанный им случай. Пациент, который находился в состоянии хронического ухудшения, благодаря «общению» с машиной начал быстро поправляться и даже получил разрешение свободного перемещения по территории клиники, причем это улучшение было явно связано с его взаимодействием с машиной. Но когда экспериментатор, решивший изучать угасание рефлексов пациента, изме-

нил программу машины таким образом, что она перестала выдавать вознаграждения: сколько бы тысяч раз пациент ни нажимал на рычаг, никакого вознаграждения не следовало, — пациент начал опускаться: стал неаккуратным, необщительным — короче говоря, вернулся в исходное состояние. Естественно, привилегии свободного перемещения были отменены. Этот, как мне кажется, трогательный случай показывает, что даже в работе с машиной при помогающих отношениях важно доверие.

Еще одно интересное исследование «искусственных» отношений было проведено Харлоу и его коллегами, на этот раз с обезьянами. В этих опытах детенышам обезьян, разлученным с матерью сразу после рождения, предъявлялись два объекта. Один может быть назван «твердая мать» — цилиндр из железной сетки с соском, из которого малыш мог получить пищу. Другой — «мягкая мать» — подобный цилиндр, сделанный из пористой резины и бархата. Из просмотренных мною кинокадров совершенно очевидно, что детеныш предпочитает «мягкую мать», несмотря на то что не получает от нее пищи. Он пытается завязать отношения с этим объектом: играет с ним, припадает к нему при приближении незнакомых объектов, ища защиты. Малыш использует эту защищенность как основу домашнего очага, чтобы осмелиться выйти в пугающий его мир. Из многочисленных выводов этого исследования один, мне кажется, заслуживает особого внимания: никакое количество пищи в виде прямого вознаграждения не может заменить определенных воспринимаемых малышом качеств, в которых он, по-видимому, нуждается и которых он жаждет.

Два последних исследования

Разрешите мне закончить широкий круг этих, возможно, заставляющих задуматься исследований описанием двух совсем недавних работ. Первая из них — эксперименты, проведенные Эндсом и Пейджем. Работая с хроническими алкоголиками, помещенными на 60 дней в клинику, они ис-

пробовали три различных метода психотерапии. Они предположили, что наиболее эффективным, очевидно, будет метод, основанный на двухфакторной теории научения; несколько уступит ему по своему конечному результату метод, центрированный на клиенте; психоаналитический метод, предполагалось, будет менее всего эффективным. Но в процессе работы оказалось, что психотерапия, основанная на теории обучения, не только не помогала, но наносила определенный вред. Результаты ее были хуже, чем в контрольной группе, где психотерапия не проводилась. Психоаналитическая психотерапия принесла некоторую пользу, но психотерапия, центрированная на клиенте, вызвала наибольшие положительные изменения. Последующие наблюдения подтвердили результаты, полученные в клинике: наиболее длительное улучшение наблюдалось у пациентов, с которыми проводилась психотерапия, центрированная на клиенте, следующей шла группа после психоанализа, затем — контрольная группа и, наконец, те, кто прошел через психотерапию, основанную на теории обучения.

Внимательно размышляя над этим необычным по своим результатам исследованием, я нашел ключ к загадке, который, как мне кажется, лежит в описании психотерапии, основанной на теории научения. Согласно этой теории, 1) клиенту указывали на те виды поведения, которые оказались неудовлетворительными; 2) клиент вместе с терапевтом объективно изучали причины, лежащие в основе этого поведения, и 3) с помощью переучивания у клиента развивали более эффективные умения решать проблемы. Но во всех этих взаимодействиях достижение цели не должно было быть связано с личностью терапевта. Терапевт «должен приложить все силы и добиться, чтобы его личность не влияла на ход психотерапии», «в своей деятельности терапевт должен быть нейтрален, то есть он должен стараться так вести психотерапию, чтобы отличительные качества его личности не влияли на пациента». Когда я сравниваю этот подход с другими, мне кажется, это является ключом к разгадке неудачи этого подхода. Помогаящее поведение исключается, если терапевт не

хочет быть личностью во взаимодействии и оперирует с другими как с предметами.

И последнее исследование, о котором я хочу рассказать, было недавно закончено Хоулкайдс. При определении необходимых и достаточных условий психотерапевтических изменений она использовала мои теоретические положения. Она предположила наличие значимой связи между количеством конструктивных личностных изменений в клиенте и четырьмя переменными, относящимися к качествам консультанта: а) степенью эмпатического понимания клиента, выражаемого консультантом; б) степенью положительного эмоционального отношения (безусловного уважения), выражаемого консультантом по отношению к клиенту; в) степенью искренности консультанта, соответствием его слов внутренним чувствам; г) степенью, с которой эмоциональная интенсивность ответа консультанта соответствует эмоциональной интенсивности высказывания клиента.

Для исследования этих гипотез с помощью множественных объективных критериев ею была выбрана группа из десяти клиентов, лечение которых можно считать «самым удачным», и группа из десяти — с «наименее удачным». Затем была отобрана одна ранняя и одна поздняя запись на магнитофонной пленке беседы каждого клиента с консультантом. В случайном порядке были выбраны девять взаимодействий «клиент-консультант» из каждой беседы. Таким образом было получено девять ранних и девять поздних взаимодействий у каждого клиента. Это составило несколько сотен взаимодействий, которые были перемешаны в случайном порядке. Взаимодействия из ранней беседы в наименее удачном случае лечения могли предшествовать взаимодействиям из поздней беседы в наиболее удачном случае лечения и т. п.

Трое судей, незнакомых с этими случаями лечения, степенью их успешности или источником любого взаимодействия, прослушали этот материал четыре раза. Они ранжировали каждое взаимодействие по семизначной шкале, во-первых, по степени эмпатии, во-вторых, по степени положительного отношения консультанта к клиенту, в-третьих, согласно искрен-

ности консультанта и, в-четвертых, согласно той степени, с которой ответ консультанта соответствовал эмоциональной интенсивности высказывания клиента.

Я думаю, все, кто знал об этом исследовании, считали его смелым и рискованным предприятием. Могли ли судьи, прослушав только единичные акты взаимодействия, достаточно надежно оценить те тонкие качества, о которых я говорил? И даже если бы их оценки были достаточно надежными, могли ли восемнадцать взаимодействий из каждого случая лечения (ведь в каждом случае они были только минутной выборкой из сотен или тысяч таких взаимодействий) иметь какое-либо отношение к результату психотерапии? Вероятность этого представлялась весьма малой.

Результаты — удивительны. Оказалось возможным достигнуть высокой надежности данных; большинство корреляций между данными отдельных судей составляло 0,8 или 0,9, кроме данных по последней переменной. Было обнаружено, что высокая степень эмпатического понимания была значимо связана (на уровне 0,001) с наиболее успешными случаями лечения. Высокий показатель безусловного уважения также был связан с наиболее успешными случаями лечения (на уровне значимости 0,001). Даже оценка искренности или согласованности консультанта — степень, с которой его слова соответствуют его чувствам, — была связана с успешными результатами лечения (и опять на уровне значимости 0,001). Только результаты влияния соответствия интенсивности эмоций были двусмысленными.

Интерес представляет также то, что высокие оценки этих переменных не были более значимо связаны со взаимодействиями из поздних бесед по сравнению со взаимодействиями из ранних бесед. Это значит, что отношение консультанта к клиенту было одинаково в течение всех бесед. Если он проявлял высокую эмпатию, то оставался таким с начала до конца. Если ему не хватало искренности, это было свойственно ему постоянно.

Как и любое исследование, эта работа имеет свои недостатки. В ней рассматривался определенный тип помогающих отношений — психотерапевтические отношения. Изучались

лишь четыре переменные, которые предполагались значимыми. Возможно, имеется много других. Несмотря на это, работа представляет собой значительное продвижение в изучении помогающего поведения. Разрешите мне кратко изложить ее результаты. Мне кажется, качество взаимодействия консультанта с клиентом может быть удовлетворительно оценено на основе очень небольшого числа высказываний. Если чувства консультанта прозрачны и соответствуют его словам, а не расходятся с ними; если клиент нравится консультанту независимо от каких-либо условий и если консультант понимает основные чувства клиента так, как их понимает сам клиент, — тогда имеется большая вероятность, что это отношение будет помогающим и эффективным.

Несколько замечаний

Итак, это — исследования, которые бросают луч света на природу помогающих отношений. В них изучались различные аспекты проблемы с разных теоретических позиций. В них также использовались различные методы, которые нельзя прямо сопоставить. Однако, мне кажется, они указывают на несколько утверждений, которые могут быть высказаны с уверенностью. Кажется ясным, что отношения, которые являются помогающими, отличаются по своим качествам от других отношений. Эти различающие их качества прежде всего связаны, с одной стороны, с отношением человека, который помогает, а с другой — с восприятием этого отношения тем, кому помогают. Также ясно, что проведенные исследования не дают нам ответа на вопрос о том, что такое помогающие отношения и как они формируются.

Как я могу создать помогающие отношения?

Я верю, что у каждого из нас, работающего в области человеческих отношений, имеется подобная проблема, заключающаяся в том, как использовать знания, полученные в таких исследованиях. Мы не можем рабски и механически следовать их результатам, в противном случае мы разрушим свои

личностные качества, которые, как показывают эти работы, очень ценны. Мне кажется, нам следует использовать эти знания, сопоставляя их с нашим опытом и формируя все новые и новые личные гипотезы для использования и проверки их в дальнейших личных отношениях между людьми.

Поэтому важнее, очевидно, рассказать о ряде вопросов, вызванных этими исследованиями и моим собственным опытом, а также о некоторых предположительных и изменчивых гипотезах, определяющих мое поведение при вхождении в помогающие отношения со студентами, персоналом, семьей или клиентами, нежели излагать, где и как следует использовать результаты этих исследований. Разрешите мне представить список вопросов и моих соображений.

1. «Могу ли я восприниматься другим человеком как достойный доверия, надежный, последовательный человек в самом глубинном смысле этого слова?» И исследования, и опыт показывают, что это очень важно. Спустя годы я нашел, мне кажется, более правильный, не лежащий на поверхности вопрос. Обычно я чувствую, что, если бы соблюдал все внешние условия поведения надежного человека — например, пунктуальность, конфиденциальность беседы и др. — и если бы я вел себя одинаково последовательно во время консультирования, тогда это условие было бы выполнено. Но мой опыт подсказал мне, что если я показываю хорошее отношение к клиенту, хотя на самом деле чувствую раздражение, скептицизм или неприязнь, то люди почувствуют обман и воспримут меня как непоследовательного или ненадежного человека. Я пришел к выводу, что быть надежным — это не значит быть последовательным во всем, это значит быть заслуживающим доверия, правдивым человеком. Чтобы описать, каким я хотел бы быть, я использовал термин «соответствующий»¹. Под ним я подразумеваю следующее: какое бы чувство или отношение я ни испытывал, ему будет соответствовать мое осознание этого чувства или отношения. Когда это так, я являюсь в этот момент целостным человеком и отсюда могу *быть* тем, кем в

¹ Или конгруэнтный.

глубине души *я есть*. Это — реальность, которую другие люди определяют словом «надежный».

2. Очень близко с этим связан другой вопрос: «Могу ли я достаточно выразительно передать, что я есть в данный момент, чтобы это выглядело недвусмысленно?» Я думаю, что причиной большинства моих неудач в создании помогающих отношений являются неудовлетворительные ответы на эти два вопроса. Когда я испытываю чувство раздражения к какому-либо человеку, но не осознаю этого, при общении передаются противоречащие друг другу сообщения. Мои слова передают одно сообщение, но с помощью каких-то едва уловимых средств я передаю и раздражение, которое чувствую, а это приводит моего партнера в замешательство, делает его недоверчивым, хотя он также может не осознавать, что является причиной его затруднений. Если я не слышу, что происходит во мне, не воспринимаю этого из-за моей собственной защитной реакции, не дающей возможности осознать свои чувства, тогда и приходит эта неудача. Это заставило меня прийти к выводу, что основное для человека, который хочет создать любой вид помогающих отношений, заключается в том, чтобы понять, что прозрачность чувств всегда полезна. Если в отношениях с другим человеком мои чувства соответственно осознаются, если никакие чувства, существенные для данного отношения, не спрятаны ни от меня, ни от другого человека, тогда я могу быть почти уверен, что отношения будут помогающими.

Выражаясь иначе, если я могу создать помогающие отношения с самим собой (если я смогу осознать и принять мои собственные чувства), тогда имеется большая вероятность, что я смогу сформировать помогающие отношения с другим человеком.

Принять себя самого в этом смысле и дать себе возможность показать это другому человеку — это для меня сейчас самая трудная задача, которую никогда не удастся решить. Но уяснить, что это *является* моей задачей, было очень полезно, так как это помогло мне понять, что было нарушено в

межличностных отношениях, которые испортились. И поэтому я также смог вывести их на конструктивный путь. Это значило, что если я должен способствовать личностному росту других в отношениях со мной, то я должен расти сам; и хотя это часто болезненно, но очень обогащает.

3. Третий вопрос следующий: «Могу ли я позволить себе испытывать положительные чувства к другому человеку — чувства симпатии, привязанности, любви, интереса, уважения?» Это нелегко. У себя самого и у других я вижу некоторый страх перед этими чувствами. Мы опасаемся, что если разрешим себе свободно испытывать эти положительные чувства, то попадем в ловушку. Они могут привести к выдвиганию каких-то требований к нам, или мы в свою очередь можем обмануться в своей доверии к другому человеку. Мы боимся подобных последствий. Поэтому ответная реакция проявляется в тенденции создавать дистанцию между нами и другими — в виде «отчуждения», «профессионального» отношения, безличного отношения.

У меня имеется глубокое убеждение в том, что одна из важных причин профессионализации любой области знания состоит в том, что она помогает сохранять эту дистанцию. В области медицины мы изобретаем сложные формулировки диагноза, в которых человек представляется как предмет. В обучении и управлении мы создаем множество оценивающих процедур, так что опять человек воспринимается как предмет. Я думаю, что с помощью этих средств мы удерживаем себя от проявления личной привязанности к другому человеку, которая могла возникнуть, если бы мы восприняли эти отношения как отношения между двумя людьми. Когда мы поймем, что хотя бы в определенных отношениях или в определенное время в этих отношениях совершенно безопасно проявлять личную привязанность, то есть питать к другому положительные чувства, — это будет настоящим достижением.

4. Следующий важный вопрос, вытекающий из моего личного опыта, таков: «Достаточно ли я сильный человек, чтобы позволить себе быть отличным от других? Способен ли я не-

преклонно уважать свои собственные чувства так же, как чувства и нужды других людей? Умею ли я владеть своими чувствами и, если нужно, выражать их, как что-то, принадлежащее исключительно мне? Достаточно ли я тверд в этом отличии от другого человека, чтобы не быть подавленным его депрессией, испуганным его страхом, поглощенным его зависимостью от меня? Достаточно ли твердости в моем внутреннем «Я», чтобы понять, что я не повержен его гневом, не поглощен зависимостью, не поработан его любовью, но существую независимо от другого человека со своими собственными чувствами и правами? Когда я свободно чувствую эту силу — быть отдельным, непохожим на других человеком, тогда я обнаруживаю, что в состоянии гораздо глубже понимать и принимать другого человека, так как я не боюсь потерять себя».

5. Следующий вопрос тесно связан с предыдущим: «Достаточно ли я чувствую себя в безопасности, чтобы допустить его отдельность, непохожесть на меня? Могу ли я допустить, чтобы он был тем, кто он есть, — честным или лживым, инфантильным или деятельным, отчаявшимся или чересчур уверенным в себе? Могу ли я дать ему эту свободу? А может быть, я желаю, чтобы он следовал моему совету, зависел от меня или даже копировал меня?» В связи с этим, я думаю, представляют интерес результаты небольшого исследования, проведенного Фарсеном, обнаружившим, что плохой и некомпетентный консультант предпочитает работать с податливыми клиентами, стремящимися быть похожими на него. С другой стороны, наилучший и более компетентный консультант может взаимодействовать с клиентом в течении многих бесед, не мешая свободному развитию совершенно отличной от него личности клиента. Я бы хотел принадлежать к этой последней категории специалистов, будучи родителем, управляющим или консультантом.

6. Другой вопрос, который я задаю себе, следующий: «В состоянии ли я допустить себя полностью в мир чувств и личностных смыслов клиента и видеть их такими же, какими их

видит он? В состоянии ли я так глубоко войти в его личную жизнь, чтобы потерять желание ее оценивать или судить о ней? Могу ли я так тонко ощущать ее, чтобы свободно двигаться в ее пространстве, не попирая те ценности, которые так ему дороги? В состоянии ли я так верно воспринимать ее, чтобы понять не только очевидный для него смысл его существования, но и те смыслы, которые еще подразумеваются, видятся ему нечетко? Может ли это понимание быть безграничным?» Я думаю о клиенте, который сказал: «Каждый раз, когда я нахожу кого-либо, кто не полностью понимает меня в данный момент, обязательно появляется момент, когда меня опять *не* понимают... Всю жизнь я гонюсь за тем, чтобы кто-то меня понял».

Что касается меня, то я нахожу, что легче понимать и выражать это понимание отдельно взятым клиентам, чем учащимся на уроке или сотрудникам, с которыми я работаю. У меня сильное искушение «поправить» учащегося или указать сотрудникам на их ошибки в рассуждениях. Однако, когда я могу взять на себя смелость понимать других в этих ситуациях, наблюдается взаимное удовлетворение. Что касается клиентов во время психотерапии, то я часто бываю поражен тем, что даже минимальное эмпатическое понимание — нелепая и неверная попытка понять запутанную сложность смыслов клиента — бывает полезно; хотя, вне сомнения, наибольшая польза бывает тогда, когда я могу понять и четко сформулировать смысл его жизненного опыта, являющийся для него неясным и запутанным.

7. Следующий спорный вопрос: «Могу ли я принять все качества человека, которые он проявляет? Могу ли я принять его таким, какой он есть? Могу ли я выразить это отношение? Или я могу принять его при определенных условиях, одобряя некоторые из его чувств и молча или открыто не одобряя другие?» Мой опыт показал, что, если мое отношение зависит от каких-то условий, у человека не могут изменяться или развиваться те качества, которые я не могу полностью принять. И когда после (иногда слишком поздно) я стараюсь

понять, почему я был не в состоянии принять в нем все его качества, я, как правило, обнаруживаю, что это происходит оттого, что я был напуган каким-то чувством. Если я должен быть более полезным для других, мне самому надо развиваться и принимать самого себя в этом отношении.

8. Следующий вопрос поднимает одну практическую проблему: «Могу ли я действовать с достаточной-чувствительностью в отношениях с клиентом, чтобы мое поведение не было воспринято как угроза?» Результаты недавно начатой работы по изучению физиологических обстоятельств, сопутствующих психотерапии, подтверждают выводы из исследования Диттеса. В его работе показано, что на физиологическом уровне люди очень легко начинают чувствовать угрозу. Психогальванический рефлекс, измеряемый степенью проводимости кожи, резко уменьшается, когда терапевт отвечает резким словом, не соответствующим чувствам клиента. А на такую фразу, как: «Да ты на *самом деле* выглядишь, встревоженным!» — указатель почти что спрыгивает с бумаги. То, что я стремлюсь избегать даже таких несильных угроз, основывается вовсе не на сверхчувствительности в отношении клиента. Это происходит просто благодаря моему убеждению, основанному на опыте: если я максимально освобождаю клиента от внешней угрозы, это дает ему возможность ощущать свои пугающие внутренние чувства и конфликты и справляться с ними.

9. Особый и важный аспект предыдущего вопроса заключается в следующем: «Могу ли я освободить клиента от угрозы внешней оценки?» Почти на любом отрезке нашей жизни — дома, в школе, на работе — мы находимся в зависимости от наград и наказаний, высказанных во внешних суждениях. «Это хорошо», «это плохо», «это — на пятерку», «это — неудача», «это — хорошее консультирование», «это — плохое консультирование». Такие суждения — часть нашей жизни от младенчества до старости. Я думаю, они приносят определенную социальную пользу в таких институтах и организациях, как школа и профессиональное образование. Как и все другие, я сам нахожусь в плену-этих

стереотипных оценок. Но, согласно моему опыту, это не ведет к развитию личности, поэтому я не верю, что внешние оценки являются частью помогающих отношений. Любопытно, что положительная оценка, в конце концов, является такой же угрозой, как и отрицательная. Так, сказать кому-нибудь, что он хороший, — значит предполагать, что имеешь право сказать и обратное. Поэтому я пришел к мысли, что чем более я не использую в отношениях с другими суждения и оценки, тем более это дает, возможность другому человеку понять, что фокус оценки, центр ответственности находится внутри его самого. Смысл и ценность его жизненного опыта в конечном счете предстоит определить именно ему, и никакие внешние суждения не могут это изменить. Поэтому я хотел бы создавать отношениями которых я даже внутренне никогда бы не оценивал другого человека. Именно это, мне кажется, сделает его свободным человеком, способным отвечать за самого-себя.

10. И последний вопрос: «Могу ли я воспринимать другого индивида как человека, который находится в процессе *становления*, или мое и его прошлое ограничивает мое восприятие?» Если при встрече я воспринимаю его как незрелого ребенка, невежественного студента, невротика или психопата — все эти мои представления ограничивают то, кем он может быть в наших отношениях. Мартин Бубер, философ Иерусалимского университета, экзистенциалист, использует выражение «утверждая другого», имеющее для меня смысл. Он говорит: «Утверждение значит... принятие этой возможности другого... Я могу понять в нем, узнать в нем... человека, которым он был... *создан* стать. Я утверждаю его в себе, а затем в нем по отношению к этой возможности, которая... может сейчас быть развита, может развернуться». Если я принимаю другого человека как что-то застывшее, уже получившее ярлык и отнесенное к какой-то категории, уже сформированное прошлым опытом, тогда я подтверждаю эту ограниченную гипотезу. Если же я принимаю его как находящегося в процессе становления, тогда я делаю все, что только возможно, чтобы утвердить или сделать его возможности реальностью

Именно в этом, мне кажется, сходятся философ или мистик Бубер и работающие в области оперантного обусловливания Верпланк, Линдсли и Скиннер. По крайней мере они схожи принципиально, но довольно-таки странным образом. Если я нахожу, что отношение является единственной возможностью подкрепить некоторые виды слов или мнений у другого человека, тогда я стараюсь утвердить этого человека как вещь — в своей основе механический, манипулируемый объект. А если я считаю, что это — его потенциальные возможности, то он старается действовать так, чтобы подкрепить эту гипотезу. Если, с другой стороны, я нахожу, что отношение является возможностью «подкрепить» *все* то, чем он является, то есть человеком с его существующими возможностями, тогда он старается действовать так, чтобы подкрепить *эту* гипотезу. В этом случае, если использовать терминологию Бубера, я утверждаю его как живого человека, способного к творческому развитию внутреннего мира. Лично я предпочитаю гипотезу второго типа.

Заключение

В начальной части этой статьи я рассмотрел вклад ряда исследований в наши знания об отношениях. Стараясь держать в уме эти знания, я затем рассмотрел те вопросы, которые возникают у меня субъективно, когда я как человек вхожу в отношения. Если бы я мог ответить утвердительно на все эти вопросы, я думаю, что тогда любые отношения, в которые я вошел бы, были бы помогающими, стимулирующими развитие. Но я не могу дать положительный ответ на большинство этих вопросов. Я могу только работать в том направлении, на которое указывает положительный ответ.

С большой долей вероятности я склонен предполагать, что оптимальные помогающие отношения — это вид отношений, создаваемых только психически зрелым человеком. Или, выражаясь по-другому, возможность создать отношения, способствующие развитию других как независимых индивидов, измеряется моим собственным достигнутым раз

витиём. В некотором отношении эта мысль нарушает мое душевное равновесие, но с другой стороны, она также много обещает, бросая мне вызов. Она будет означать, что, если я захочу создать помогающие отношения, впереди у меня интригующая работа длиной в жизнь, работа по увеличению и развитию моих возможностей.

Я остаюсь с неприятной мыслью, что то, что я выработал для себя в этой статье, может очень мало затрагивать ваши интересы и работу. Если так, я сожалею об этом. Но я по крайней мере частично удовлетворен тем фактом, что все-мы, кто работает в области человеческих отношений и старается понять их основные закономерности, являемся участниками решающего нашу судьбу дела. Если мы старательно пытаемся понять наши обязанности управляющих, учителей, консультантов в образовании, профконсультантов, терапевтов, значит, мы работаем над проблемой, которая определит будущее нашей планеты. Потому что наше будущее будет зависеть не от естественных наук. Оно зависит от нас, тех, кто пытается понять и иметь дело со взаимодействиями между людьми, от тех, кто создает помогающие отношения. Поэтому я надеюсь, что вопросы, которые я задаю самому себе, будут полезны и вам, когда вы осмелитесь по-своему способствовать развитию человека в ваших отношениях с другими людьми.

ЛИТЕРАТУРА

- Абрамова Т.С.* Практикум по психологическому консультированию. Екатеринбург: Деловая книга, 1995.
- Аннушкин В.И.* Первая русская «риторика» (Из истории риторической мысли). М.: Знание, 1989.
- Андреева Г.М.* Социальная психология: Учебник для высших учебных заведений. М.: Наука, 1994.
- Атватер И.* Я вас слушаю...: Советы руководителю, как правильно слушать собеседника. М.: Экономика, 1984.
- Бахтин М.М.* Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979.
- Доценко Е.А.* Не будь попугаем, или как защититься от психологического нападения. Тюмень: ИПК ПК, 1994.
- Жуков Ю.М.* Эффективность делового общения. М.: Знание, 1988.
- Знаков В.В.* Основные направления исследования понимания в зарубежной психологии // Вопросы психологии. 1986. № 3.
- Казанская А.В.* О чем говорит речь? // Московский психотерапевтический журнал. 1996. № 2.
- Копьев А.Ф.* Индивидуальное психологическое консультирование в контексте семейной психотерапии // Вопросы психологии. 1986. № 4.
- Копьев А.Ф.* Психологическое консультирование: опыт диалогической интерпретации // Вопросы психологии. 1990. № 3.
- Лекции по методике конкретных социальных исследований / Под ред. Г.М. Андреевой. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1972.
- Леонтьев А.Н.* Деятельность. Сознание. Личность. М.: Политиздат, 1975.
- Лисина М.И.* Проблемы онтогенеза общения. М.: Педагогика, 1986.
- Люшер М.* Сигналы личности: ролевые игры и их мотивы. Воронеж: НПО МОДЭК, 1995.

- Лэндрет Т.Л.* Игровая терапия: искусство отношений. М.: Международная педагогическая академия, 1994.
- Мицич П.* Как проводить цеховые беседы. М.: Экономика, 1987.
- Нозль Э.* Массовые опросы: Введение в методику демоскопии. М.: Прогресс, 1978.
- Петровская Л.А.* Теоретические и методические проблемы социально-психологического тренинга. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1982.
- Психология межличностного познания / Под ред. А.А. Бодалева. М.: Педагогика, 1981.
- Роджерс К.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994.
- Руководство по психотерапии / Под ред. В.Е.Рожнова. Ташкент: Медицина, 1979.
- Робер М.А., Тильман Ф.* Психология индивида и группы. М.: Прогресс, 1988.
- Рождественский Ю.В.* Риторика публичной лекции. М.: Знание, 1989.
- Флоренская Т.А.* Диалог в практической психологии. М.: Ин-т психологии АН СССР, 1991.
- Шангиладзе К.* К вопросу о вопросе // Теоретические и экспериментальные исследования в области структурной и прикладной лингвистики. М.: Изд-во Моск. ун-та, 1973.
- Шванцара Й.* Диагностика психического развития. Прага: Авиценум, 1978.
- Хараш А.У.* Принципы деятельности в межличностном восприятии // Вопросы психологии. 1980. № 3.
- Ядов В.А.* Социологическое исследование. Методология. Программа. Методы. М.: Наука, 1972.

СОДЕРЖАНИЕ

| | |
|--|----|
| ВВЕДЕНИЕ | 3 |
| I. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ: ВОПРОСЫ ТЕОРИИ И МЕТОДОЛОГИИ (А. М. Айламазьян) | 12 |
| Значение метода беседы | 12 |
| Беседа без беседы, или метод интервьюирования: методологические вопросы | 14 |
| Социально-психологический аспект изучения интервью | 20 |
| Метод беседы и проблема общения в психологии | 24 |
| Анализ ситуации проведения беседы | 34 |
| II. МЕТОД БЕСЕДЫ В ИССЛЕДОВАНИИ ЛИЧНОСТИ (Н. И. Евсикова) | 50 |
| Основные типы бесед в исследовании личности | 50 |
| Структура беседы | 52 |
| Вербальное общение в процессе беседы | 54 |
| Невербальное общение в процессе беседы | 60 |
| III. ПОЛУСТАНДАРТИЗИРОВАННАЯ БЕСЕДА (НА МАТЕРИАЛЕ ИЗУЧЕНИЯ САМООЦЕНКИ ВЗРОСЛОГО ЧЕЛОВЕКА). ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ (Н. И. Евсикова) | 65 |
| IV. КЛИНИЧЕСКАЯ БЕСЕДА (выступление Б. В. Зейгарннк) | 75 |
| V. ИНДИРЕКТИВНАЯ БЕСЕДА. СТАДИИ ПСИХОТЕРАПЕВТИЧЕСКОГО ПРОЦЕССА ПО К. РОДЖЕРСУ. ОПИСАНИЕ ЗАДАНИЯ (А. В. Корнеев) | 87 |
| VI. МЕТОД БЕСЕДЫ В ПРАКТИКЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ: БЕСЕДА НА ТЕЛЕФОНЕ ДОВЕРИЯ (А. В. Скворцов) | 94 |
| Понятие индивидуально-профессионального конструкта | 94 |
| Логика телефонной беседы | 99 |

| | |
|--|-----|
| | 221 |
| Телефонная беседа: взгляд изнутри | 107 |
| К анализу одного фрагмента телефонной беседы | 113 |
| Приложение 1 | |
| К.Р. Роджерс | |
| ПОНЯТИЕ О ПСИХОТЕРАПИИ КАК О ПРОЦЕССЕ | 158 |
| Приложение 2 | |
| К.Р. Роджерс | |
| ХАРАКТЕРНЫЕ ЧЕРТЫ ПОМОГАЮЩЕГО ПОВЕДЕНИЯ | 196 |
| ЛИТЕРАТУРА | 218 |

МЕТОД БЕСЕДЫ В ПСИХОЛОГИИ

Учебное пособие для студентов факультетов психологических
высших учебных заведений по специальностям
52100 и 020400 — «Психология»

Редактор-составитель А.М. Айламазян

Редактор М.И. Черкасская

Корректор Т. П. Толстова

Художник Б. Будинас

Компьютерная верстка В.А. Солодков

Гарнитура Школьная. Тираж 2000 экз.

Издательство «Смысл», 103050, Москва-50, а/я 15

Лицензия ЛР № 064656 от 24 июня 1996 г