

---

## ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ

---

# ЖИТЕЙСКАЯ И ПРОФЕССИОНАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ: ПОНЯТИЙНОЕ ПОЛЕ И ПРОБЛЕМАТИКА

Е.В. ШЕРЯГИНА\*,

ГБОУ ВПО МГППУ, Москва, Россия, sheryagina@gmail.com

В статье рассматриваются феномены профессиональной и непрофессиональной («житейской») помощи, анализируются основные подходы к изучению стратегий и форм помощи, связываемых с эмпатией, утешением, поддержкой. Предлагаются подходы к описанию, анализу и классификации таких форм помощи. Изложены результаты пилотажного исследования стратегий утешения на материале проективной методики «Ситуации утешения».

**Ключевые слова:** психологическая помощь, эмпатия, утешение, эмоциональная поддержка, сопереживание.

### Обзор исследований по проблеме

Для описания феноменов житейской и профессиональной психологической помощи необходимо рассмотреть такие понятия, как «эмпатия».

Для цитаты:

*Шерягина Е.В.* Житейская и профессиональная психологическая помощь: понятийное поле и проблематика // Консультативная психология и психотерапия. 2016. Т. 24. № 1. С. 8—23. doi: 10.17759/cpp.20162401002

\* *Шерягина Елена Владимировна*, доцент кафедры индивидуальной и групповой психотерапии, факультет консультативной и клинической психологии, ГБОУ ВПО МГППУ, Москва, Россия, sheryagina@gmail.com

тия», «социальная поддержка», «эмоциональная поддержка», «утешение» в контексте сопереживания.

В трудной жизненной ситуации человек может нуждаться в профессиональной помощи психолога, но по опыту известно, что непрофессиональная помощь друга, родственника, который вовремя и тактично поддержал, утешил, оказывается порой не менее эффективной помощью, чем психотерапевта. Обращаясь к психотерапевту, люди также ищут поддержки и участия. Их ожидания открывают перед психологией широкое поле для исследований — изучения психологической культуры утешения. Эти исследования необходимы, в частности, для выработки эффективных стратегий совладания с различными кризисными ситуациями. Несмотря на всю важность подобных исследований, можно констатировать, что феномен утешения недостаточно описан в отечественной психологии. На сегодняшний день можно обнаружить немного работ, посвященных утешению [4; 7; 8; 12, 13; 14; 16; 20, 21]. Существует ряд исследований, посвященных защитным механизмам и стратегиям совладания [2; 5; 11; 15; 27]. Однако в этих исследованиях феноменологии помощи не уделялось достаточно внимания.

Одно из наиболее развивающихся направлений изучения стратегий совладания с различными стрессами касается социальной поддержки — естественной системы помощи со стороны ближайшего социального окружения. Она включает в себя две основные формы: инструментальную и эмоциональную поддержку. Если инструментальная поддержка касается разного рода «технической» помощи (например, передача нужной информации, помощь по дому или в рабочих делах, освобождение от нагрузки и т. д.), то эмоциональная поддержка направлена на нормализацию душевного состояния. Особое внимание уделяется эмоциональной поддержке как наиболее эффективному способу совладания со стрессом. Доказано, что высокий уровень эмоциональной поддержки является важнейшим фактором, смягчающим различные стрессы и сберегающим как психическое, так и соматическое здоровье человека [18; 19]. В качестве одной из форм эмоциональной поддержки можно рассматривать такой способ совладания со стрессом, как утешение.

Отдельно хотелось бы отметить понятие, встречающееся в работах зарубежных коллег, *comforting messages* (дословный перевод: утешительные сообщения) [28; 29; 33], с которым, можно соотнести понятие «утешение». Так, в частности, в работе С.М. Джонс (*S.M. Jones*) подчеркивается эффективность личностно-центрированных реплик в коммуникации для эмоциональной поддержки [26].

Для того чтобы профессиональная помощь была более эффективной, специалисту необходимо представлять, какие стратегии утешения человек использует в своей повседневной жизни, т. е. стратегии, которые сложились в процессе его становления как личности. При этом важно

учитывать, насколько он способен использовать помощь других людей и насколько способен вести внутренний диалог, направленный на нормализацию своего эмоционального состояния. Наивно считать, что у клиента нет никакой собственной системы психологической помощи самому себе. Однако, как правило, предполагается, что она неэффективна, поэтому именно психолог в профессиональной коммуникации выступает как «специалист», «эксперт» в области человеческих взаимоотношений.

На наш взгляд, все гораздо сложнее. Клиент, переживающий критическую ситуацию, совершает тяжелую работу — работу переживания. Процесс переживания по своей природе диалогичен. Клиент задает себе один и тот же вопрос, на который пока нет ответа, ругает себя или жалеет, приказывает или уговаривает, и психотерапевт должен встроиться в этот поток, поддерживать его, осуществлять «сопереживание» как особую деятельность [2; 3; 21]. Таким образом, это не просто воздействие, а встреча двух людей, творчески соучаствующих в преодолении кризиса. Поток переживания у клиента по своей сути представляет внутренний диалог; жанр и стиль этого диалога демонстрируют психологу ту систему психологической помощи, на которую он может опираться в своей работе. Например, если высказывания клиента свидетельствуют, что он убеждает себя в том, что «все еще будет хорошо», то можно предполагать, что основной внутренний механизм совладания с критической ситуацией у данного клиента — надежда. Эта стратегия может быть неэффективной в одних ситуациях, но оказаться полезной в других.

Мы предполагаем, что способность к самоутешению в качестве одной из форм переживания можно рассматривать как высшую психическую функцию и что первичной интерпсихологической формой этой функции является утешение в системе коммуникации «взрослый — ребенок». Вероятно, что в зависимости от стратегий утешения, которые использовались взрослыми по отношению к ребенку, у него будут складываться различные стратегии переживания, совладания, самоподдержки.

Таким образом, психологический анализ феноменов утешения имеет двойную значимость и актуален как в контексте житейской, так и в контексте профессиональной психологической помощи. Понимание этих феноменов важно как для развития знаний о процессе продуктивного переживания, так и для разработки системы методов профессиональной и личностной подготовки специалистов помогающих профессий.

### **Классификации стратегий помощи**

Т. Гордон — автор «Тренинга эффективного родителя» (обучающий тренинг эффективной коммуникации между родителями и их детьми) выделил и описал ряд типов коммуникаций между взрослым и ребенком

[25]. Данная классификация демонстрирует стратегии поведения взрослых по отношению к детям, оказавшимся в проблемной ситуации или в ситуации конфликта между родителем и ребенком. По мнению Т. Гордона, человек в трудной ситуации использует заложенные в нем взрослыми стратегии коммуникации, которые применительно к чужой ситуации горя превращаются в стратегии помощи.

Типы коммуникации.

1. *Посылание сообщения в виде готового решения*, которое содержит в себе указание на то, что следует сделать в сложившейся ситуации. Они подразделяются на следующие категории:

- команда, приказ (например, «Немедленно сделай то, что я сказала»);
- предупреждение, угроза, предостережение (например, «Если ты сейчас это не сделаешь, то я ...»);
- призыв, мольба, морализация (например, «Никогда не перебивай старших»);
- советы, предложения, решения (например, «Тебе следует поступить именно так, как я говорю»).

2. *Принижающие сообщения*: передают порицания, осуждение, насмешку, критицизм. Так, среди таких принижающих сообщений выделяют:

- осуждение, критику, порицание (например, «Из тебя не получится ничего путевого», «Ты ничего не умеешь/не знаешь»);
- высмеивание, обзывание, попытки пристыдить (например, «Как тебе не стыдно», «У тебя руки растут из другого места»);
- интерпретацию, диагноз (например, «Тебе нравится трепать мне нервы»);
- обучение, инструкцию (например, «Иди и помирись с ...»);

3. *Активное слушание*. Когда родитель в ситуации общения со своим ребенком применяет активное слушание, то он использует коммуникацию по типу «открытые двери». Это дает ребенку понять, что родителю интересно услышать, что скажет ребенок и что он по этому поводу думает. «Активное слушание» безоценочно. Оно направлено на побуждение ребенка делиться своими переживаниями и мыслями, демонстрирует, что ребенок ценен как личность. Данный тип коммуникации отражает переживание ребенка, при этом закрепляя факт, что переживание действительно существует, что ребенок имеет на него право. В классификации Гордона коммуникация типа «активное слушание» в большой степени эквивалентна коммуникации эмпатической. Известно, что Карл Роджерс считал «активное слушание» способом выражения эмпатии [29].

Существует подход к классификации форм помощи, основанный на пересечении двух параметров: сближение против избегания, нацеленность на проблему против нацеленности на эмоции [22]. Пересечение этих измерений дает типологию из 4-х стратегий поддержки:

1) *утешение, милосердие*: демонстрация близости, направленность на эмоции, сближение с собеседником, намерение вызвать положительные эмоции;

2) *решение проблемы*: демонстрация близости, направленность на проблему, поиск ответов и решений в стрессовой ситуации;

3) *избегание*: основано на уклонении от помощи, направленность на эмоции, препятствует выражению отрицательных эмоций;

4) *игнорирование*: уклонение от помощи, направленность на проблему, минимизация важности проблемы.

В рамках исследований социальной поддержки разные авторы предлагают различные классификации. Так, например, Г. Зоммер и Т. Фюдрик предлагают выделять следующие ее виды:

1) *эмоциональная*, связанная с переживанием позитивного чувства близости, доверия и общности;

2) *поддержка при решении проблем*: возможность обсуждать проблему, получать нужную информацию, ободрение и обратную связь о собственном поведении и переживаниях;

3) *практическая или материальная поддержка*: деньги или вещи, помощь в выполнении тяжелой работы или другая практическая помощь, освобождение от нагрузок;

4) *поддержка в форме социальной интеграции*: включенность в определенную сеть социальных интеракций, в рамках которых отмечается совпадение ценностей и представлений о жизни;

5) *поддержка в виде стабильности отношений*, дающая чувство уверенности в них и чувство доверия [28].

Нами предложена следующая типология социальной поддержки:

1) *эмоциональная* — сфокусированная на чувствах другого человека;

2) *инструментальная* — включающая любые виды практической помощи;

3) *формальная* — выражающаяся в нормативно-вежливом поведении, но не предполагающая ни эмоциональной включенности, ни практической помощи;

4) *рефлексивно-деятельная* — направленная на осмысление ситуации и активизацию собственных ресурсов человека, которому нужна помощь [17].

В отечественной традиции в рамках христианской психотерапии Ф.Е. Василюк выделил и описал типы духовного утешения. Духовное утешение включает несколько фаз. Суммарный образ духовной психотерапии — молитвенная лестница переживаний, выстраивающая духовную лестницу, на нижней ступени которой — скорбь, а на верхней — духовная радость. «Душевное переживание не отвергается ... оно бережно принимается все без остатка, но вводится в духовную вертикаль как ее элемент, так что само естественное движение переживания начинает совершать духовную преобразующую работу» [4].

#### Фазы духовного утешения.

1. *Фаза «душевного сопереживания»*: душевное переживание принимается безусловно и безоценочно, оно подлинное и имеет право на существование; оно исходит изнутри, принимается с душевным сочувствием, со-болезнованием, со-страданием.

2. *Фаза «духовной прививки»*: духовные картины, образы и молитвенные указания прививаются прямо к живому телу процесса переживаний.

3. *Фаза «вознесения»*: духовная вертикаль переживаний позволяет из душевного смотреть на духовное, на переживание и радость в обратной перспективе.

4. *Фаза «пути»*: утешение имеет и горизонтальный путь, переживание в жизненном мире.

Ф. Е. Василюк рассматривает три типа стратегий утешения:

— «Духовно-безучастное» — утешение без утешения, в котором нет человеческого тепла. Такое утешение проходит мимо человеческого переживания, не содержит в себе тепла и поддержки, а скорее наоборот, обвиняет. Его бытовой прототип: «Сам виноват»;

— «Душевно-соблазнительное» утешение — в таком утешении есть душевный отклик, оно способно согреть, но облегчение кратковременно, так как глубина переживания не принимается во внимание. Человеческое переживание также игнорируется: «Не переживай»;

— «Духовно-участливое» утешение — в его основе сострадание, оно погружается в переживание, воздвигает духовную лестницу и в конечном итоге переживание преобразуется.

Можно видеть, что стратегии утешения бывают разнообразными, однако прослеживается общая черта — все типы утешения призывают к какому-либо действию над переживанием. «Духовно-безучастное» утешение призывает к анализу своего поведения и происходящей ситуации, т. е. в нем преобладает когнитивный компонент. «Душевно-соблазнительное» утешение представляет собой призыв к действию, не учитывая глубины переживания. «Духовно-участливое» утешение подталкивает к эмоциональному переживанию. Таким образом, утешение призвано помочь человеку совладать с ситуацией.

М.М. Бахтин писал о трех типах этических реакций на беду другого человека: содействие, совет и сочувствие [1]. Это также можно рассматривать как виды и стратегии утешения, помощи.

Утешение может быть выражено не только в вербальной форме, но и виде молчаливого участия и присутствия с утешаемым. Таким образом, можно выделить утешение как вид коммуникации. Утешение в вербальной форме как вид коммуникации находит свое отражение в исследованиях Н.Г. Немеца и А.О. Ханского. Так, Н.Г. Немец рассматривает утешение как некий акт, который диалогичен по своей природе.

де и выступает как единица познания внутреннего мира человека [12]. По его мнению, вербальные формы утешения определяются как особое пространство взаимодействия между клиентом и терапевтом в контексте психотерапевтического процесса. Опираясь в своем исследовании на работы М. Фуко, он описывает психотерапевтический процесс как особый дискурс и делает вывод о том, что его трансформация во времени и по отношению к клиенту есть залог успешности терапии. В свою очередь дискурс должен быть тщательно построен: дискурс утешения возникает при использовании слов-суггестем, которые посредством невербально-лингвистического программирования переводят дискомфортное переживание в продуктивное переживание. Под «стратегией» Немец понимает «аргументированный выбор средств оптимальных действий и достижения результирующего эффекта...» [12]. Он рассматривает два вида утешения: 1) реальное утешение — это грамотное утешение, обращенное к клиенту и улучшающее его состояние; 2) мнимое утешение — это неглубокое утешение, оно не соответствует переживанию и ухудшает общее состояние. Помимо упомянутых стратегий Н.Г. Немец выделил еще ряд стратегий утешения, таких как религиозное утешение, переориентация, моральная поддержка, смена фокуса, фатализм, изоморфизм и преодоление [12].

А.О. Ханский в своем исследовании продолжает линию Н.Г. Немца; кроме того, он делает акцент на принадлежность стратегий утешения к области языкознания и культуры, а также ставит вопрос о стратегичности вербального утешения. Он проводит филологический анализ вербального утешения, отмечая близость понятий «утешение» и «понимание». В ходе исследования он выделил свободную схему стратегий вербального утешения: переинтерпретация, смена фокуса, фатализм, преодоление и изоморфизм [16].

Очевидно, что имеющиеся классификации довольно разнообразны, и так как они созданы в различных научных традициях и школах, довольно трудно их сравнивать и обобщать. На основе проведенного анализа может быть предложена следующая рабочая модель, предназначенная для описания феноменов вербального утешения.

1. **Выделение базовых стратегий.** В этом качестве можно выделить стратегии содействия, сочувствия и «содумания».

2. **«Степень совместности»:** «мы вместе» — «ты сам», «близость — дистанцирование».

3. **«Предмет» утешения:** центрированность на чувствах — центрированность на проблеме — центрированность на человеке.

Для апробации такого подхода к описанию и классификации нами было спланировано и проведено пилотажное исследование стратегий утешения.

## Общая характеристика исследования

Мы исходили из предположения, что представители помогающих профессий имеют особый опыт оказания помощи и поддержки, а также набор стратегий (способы) утешения. Поэтому в данном пилотажном исследовании изучались стратегии утешения представителей помогающих профессий, к которым традиционно относятся психологи, педагоги и воспитатели, медицинские сотрудники и работники социальной сферы, имеющие определенную специфику деятельности и большую частоту встреч с трудными жизненными ситуациями.

Для сбора данных использовалась проективная методика «Исследование стратегий утешения» [21]. Для решения задач исследования была разработана авторская проективная методика, позволяющая исследовать стратегии утешения в интерактивном ключе. В данный момент тест находится в процессе дальнейшей валидации с целью разработки более подробного описания и дифференциации стратегий утешения и последующего определения стандартной процедуры обработки. Методика и ее различные модификации неоднократно использовалась в ряде дипломных работ студентов и научных исследований в МГППУ<sup>1</sup>, а также для проведения психологического обследования лиц, проходящих судебную экспертизу по делам о сексуальных преступлениях [6].

Методика представляет собой 10 жалоб ребенка и взрослого. Например, «Я подрался с Андреем и теперь мы с ним враги. Я потерял своего лучшего друга», «Марина пригласила весь отдел в кафе отметить свой день рождения, а меня единственную из всех не позвала, представляешь?». Испытуемым предлагается дать вариант ответа на эти фразы.

В пилотажном исследовании приняли участие 20 человек, все испытуемые — женщины в возрасте от 22 до 50 лет, с высшим образованием. Испытуемые — работники социальной сферы: психологи, педагоги, воспитатели, медицинские работники. В обработке были использованы данные предыдущего исследования<sup>2</sup>, в котором принимали участие 16 человек, все испытуемые — женщины, возраст от 23 до 65 лет, имеющие высшее и средне-специальное образование — психологи, специалисты по социальной работе, социальные педагоги, воспитатели, медицинские работники, учитель-логопед.

Цель исследования — выделить и описать стратегии утешения, используемые представителями помогающих профессий.

---

<sup>1</sup> Дипломные работы А.В. Ивановой, И.И. Квасовой, Е.Н. Огнянниковой, В.Г. Келехсаевой.

<sup>2</sup> Келехсаева В.Г. Психологический анализ стратегий утешения у представителей помогающих профессий: дипломная работа. М.: МГППУ, 2014. 81 с.

Обработка текстовых данных, полученных в ходе заполнения испытуемыми проективного теста, осуществлялась качественными методами, основанными на технике конденсации смысла [10]. Анализ включал в себя следующие этапы:

- 1) прочтение текста; общее впечатление, возможные гипотезы;
- 2) выделение смысловых единиц, соответствующих теме исследования;
- 3) «конденсация смысла» выделенных единиц;
- 4) выделение тем, их обозначение;
- 5) обобщение тем (центральных тенденций), выделение внутри каждой темы вариаций.

В ходе исследования и обобщения материала нами были получены следующие результаты.

**1. Умение распознавать и понимать эмоции другого человека испытуемыми.** В ходе анализа материалов теста было выявлено, что распознавание и понимание эмоций доступно испытуемым, однако зачастую и даже по большей части, представители помогающих профессий не опираются на них при построении ответных реплик.

**2. Выделенные типы «смысловых единиц».** Были выделены следующие «смысловые единицы»: «тенденция к совместности» и «тенденция к отстраненности», «тенденция к участию» и «тенденция рекомендаций», «тенденция сочувствия», «тенденция поучений», «тенденция отрицания переживаний», «тенденция “поиск приоритета”». Все эти «тенденции» отражают смысловое ядро стратегий утешения, прослеживаемой в репликах испытуемых. В ряде случаев мы наблюдаем возможность прямого соотнесения «тенденций» и базовых стратегий утешения, выделенных нами на основе анализа различных подходов к их классификации. Это относится к «совместности», «участию», «сочувствию» — это стратегии содействия и сочувствия; «тенденция поиска приоритета» — стратегия «содумания». По сравнению с предыдущим этапом и выборкой новых тенденций выявлено не было, можно отметить повторение тенденций.

**3. Выделение и описание стратегий утешения.** Выделение и описание стратегий утешения осуществлялось посредством метода конденсирования смысла. Так, нами были выделены в качестве базовых: стратегия содействия, стратегия сочувствия и стратегия «содумания». Под стратегией содействия мы понимаем активное или пассивное участие утешителя в проблемной ситуации ребенка или взрослого. Активное участие означает присоединение к беде в деятельностном плане («мы вместе решаем» или «я за тебя решаю»), пассивное — дается направление или совет как поступить и дистанцированность («ты сам»). Стратегия сочувствия — утешение наполнено чувствами, утешающий человек эмпатичен и принимает непосредственное участие в беде. Участие также может быть активным или

пассивным (по вышеописанной схеме). Стратегия «содумания» — здесь утешение осуществляется посредством вовлечения в познавательную деятельность, т. е. в ответной реплике есть мыслительный компонент («подумай»). Как правило, нами было отмечено пассивное участие утешителя при активности ребенка («ты сам») и активное «вместе».

В ходе анализа было выявлено несколько смешанных типов стратегий утешения. Ниже приведены примеры таких реплик.

Таким образом, можно говорить о трех типах стратегий утешения:

а) стратегия содействия — утешение как действие, как совет и практическая рекомендация;

б) стратегия сочувствия — утешение как эмоциональная поддержка в виде эмпатической или нормализующей эмоциональное состояние реплики;

в) стратегия «содумания» — утешение как форма вовлечения в познавательную деятельность: в размышление, переоценку ситуации и т. п.

Примеры трех типов стратегий утешения.

1) Стратегия содействия «мы вместе»: «Пойдем, заберем его вместе». Стратегия содействия «я за тебя»: «Нужно мне с ними поговорить» (в контексте ситуации, когда ребенок меньше, чем обидчики, главная роль отводится взрослому), «Я тебе помогу, поговорю с Колькой». Стратегия содействия «ты сам»: «Вызови его на футбольную дуэль и докажи, что ты лучший нападающий», «Тебе нужно обязательно обратиться к учителю или родителям за помощью».

2) Стратегия сочувствия «мы вместе»: «Представляю, как тебе обидно», «Если это был настоящий друг для тебя, то потеря серьезная. Сочувствую», «Обидно, понимаю, но ничего страшного, у меня в жизни тоже был такой случай». Стратегия сочувствия «я за тебя»: не отмечено. Стратегия сочувствия «ты сам»: «Не расстраивайся, ты в следующий раз обязательно сможешь перепрыгнуть эту лужу». «Здоровье самое ценное. Впереди бархатный сезон, и вообще жизнь прекрасна!».

3) Стратегия «содумания» «вместе»: «Если тебе дорог твой друг, давай подумаем, как его вернуть». Стратегия «содумания» «ты сам»: «Сделай вид, что ничего не произошло, но подумай: у тебя нет дружеских отношений с Мариной или всем коллективом?».

Кроме того, встречались смешанные типы стратегий, например, стратегия сочувствия с компонентом «содумания» («ты сам»). Пример реплики: «Это тебя огорчило? Она для тебя что-то значит?» (утешающий спрашивает о чувствах, но и разбирает ситуацию, подталкивая подумавшего обиженного над ней).

По параметру «предмета утешения» были выделены следующие стратегии.

1) Центрированность на проблеме: «Что между вами произошло, почему подрались?», «Если тебе дорог твой друг, давай подумаем, как его вернуть».

2) Центрированность на человеке: «Я знаю, что ты очень бережливый и аккуратный, давай подумаем, как это показать твоим друзьям», «Ну и не расстраивайся, а гордись своей индивидуальностью», «А ты не такая как все, в тебе есть изюминка».

3) Центрированность на чувствах: «Представляю, как тебе обидно», «Это неприятно», «Понимаю, как тебе неприятно», «Да, ты чувствуешь опустошенность, но дружба не может закончиться».

4. **Преобладающие стратегии утешения.** В выделенных стратегиях утешения преобладают стратегия содействия «ты сам» — «сделай так-то» — и стратегия сочувствия «вместе» и «ты сам». Наименьшая частота встречаемости у стратегий «содумания».

#### 5. **Дополнительные результаты.**

А) Для интерпретации результатов исследования мы опирались на идеи Л.С. Выготского о зоне ближайшего развития. Можно проследить, что различия ответов ребенку по типу «тенденция совместности» и в стратегии содействия, когда «мы вместе (решаем)» и «я за тебя (решаю)», связаны с восприятием проблемных ситуаций как таких, в которых ребенку еще сложно действовать самому без помощи взрослого человека. Примеры: «Я тебе помогу, поговорю с Колькой», «Если тебе дорог твой друг, давай подумаем, как его вернуть».

Б) Представители помогающих профессий при утешении детей применяли стратегии содействия «вместе» или «ты сам», при утешении взрослых — в основном стратегии содействия «ты сам» и стратегии сочувствия «вместе».

## Выводы

Таким образом, на основе анализа современных исследований по стратегиям и формам помощи, связанных с эмпатией, утешением, эмоциональной поддержкой, следует отметить малоизученность данной проблематики. Существующие подходы развиваются в основном либо в сугубо практических целях (тренинги общения), либо в рамках филологических исследований.

Для дифференциации феноменов этой проблематики представляется целесообразным следующее разделение: **инструментальная поддержка** — **эмоциональная поддержка**. Инструментальная поддержка касается разного рода «технической» помощи (например, передача нужной информации, помощь по дому или в рабочих делах и т. д.). Эмоциональная поддержка направлена на нормализацию душевного состояния. Доказано, что высокий уровень эмоциональной поддержки является важнейшим фактором, смягчающим различные стрессы и сберегающим как

психическое, так и соматическое здоровье человека. *Утешение* рассматривается как форма эмоциональной поддержки.

На материале проективного теста «Ситуации утешения» выделены следующие параметры стратегий утешения: 1) базовые стратегии: содействие, сочувствие и «содумание»; 2) параметр «степень совместности»: «мы вместе» — «ты сам», «близость — дистанцирование»; 3) «предмет» утешения: центрированность на чувствах — центрированность на проблеме — центрированность на человеке.

Дальнейшее исследование будет направлено на конкретизацию и операционализацию выделенных стратегий, анализ «микропроцессов» эмпатии и других форм межличностного познания, а также личностных и ценностно-мотивационных факторов, определяющих выбор и реализацию различных форм утешения и поддержки, в том числе в профессиональной деятельности помогающих специалистов.

#### *Благодарности*

Работа выполнена при финансовой поддержке РГНФ (грант № 15-26-01007 «Развитие эмпатии в социономических профессиях»).

#### **ЛИТЕРАТУРА**

1. Бахтин М.М. Эстетика словесного творчества. М.: Искусство, 1979. 423 с.
2. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. М.: Издательство Московского университета, 1984. 191 с.
3. Василюк Ф.Е. Семиотика и техника эмпатии // Вопросы психологии. 2007. № 1. С. 3—14.
4. Василюк Ф.Е. Молитва и переживание в контексте душепопечения // Московский психотерапевтический журнал. 2003. № 3. С. 114—129.
5. Грановская Р.М., Никольская И.М. Психологическая защита у детей. СПб: Речь, 2010. 352 с.
6. Демидова Л.Ю., Шерягина Е.В. Возможности и перспективы изучения эмпатии у лиц с аномалиями сексуального влечения [Электронный ресурс] // Психология и право. 2013. № 3. URL: <http://psyjournals.ru/psyandlaw/2013/n3/63784.shtml> (дата обращения: 2.03.2016).
7. Донец В.В., Федунина Н.Ю., Шерягина Е.В. Мотив утешения у передвижников // Консультативная психология и психотерапия. 2007. № 3. С. 104—109.
8. Донец В.В., Федунина Н.Ю. Тема утешения в русском классицизме XVIII века // Консультативная психология и психотерапия. 2008. № 2. С. 183—186.
9. Карягина Т.Д., Иванова А.В. Эмпатия как способность: структура и развитие в ходе обучения психологическому консультированию // Консультативная психология и психотерапия. 2013. № 4. С. 182—207.
10. Квале С. Исследовательское интервью. 2-е изд. М.: Смысл, 2009. 301с.
11. Нартова-Бочавер С.К. «Coping behavior» в системе понятий психологии личности // Психологический журнал. 1997. Т. 18. № 5. С. 20—30.

12. *Немец Н.Г.* Утешение как механизм изменения структуры самосознания личности: автореферат дис. ... канд. психол. наук. Ярославль, 2007. 25 с.
13. *Федунина Н.Ю.* «Горе» и «утешение» в русской языковой картине мира // *Консультативная психология и психотерапия*. 2008. № 4. С. 124—137.
14. *Федунина Н.Ю.* Речевые формулы утешения // *Консультативная психология и психотерапия*. 2009. № 4. С. 98—123.
15. *Фрейд А.* Психология «Я» и защитные механизмы / Пер. Р. Гинзбурга. М.: Педагогика, 1993. 144 с.
16. *Ханский А.О.* Коммуникативные стратегии вербального утешения: дисс. ... канд. филол. наук. Тверь, 2002. 126 с.
17. *Холмогорова А.Б., Московская М.С., Шерягина Е.В.* Алекситимия и способность к оказанию разных видов социальной поддержки // *Консультативная психология и психотерапия*. 2014. Т. 22. № 4. С. 115—129.
18. *Холмогорова А.Б., Гаранян Н.Г., Петрова Г.А.* Социальная поддержка как предмет научного изучения и ее нарушения у больных с расстройствами аффективного спектра // *Социальная и клиническая психиатрия*. 2003. № 2. С. 15—23.
19. *Холмогорова А.Б., Петрова Г.А.* Методы диагностики социальной поддержки при расстройствах аффективного спектра. Медицинская технология. М.: МНИИ психиатрии Росздрава, 2007. 24 с.
20. *Шерягина Е.В.* Переживание и утешение в психологической практике // *Материалы V городской научно-практической конференции молодых ученых и студентов учреждений высшего и среднего образования городского подчинения «Молодые ученые — московскому образованию»*. М.: МГППУ, 2006. С. 289—290.
21. *Шерягина Е.В.* Проективная методика исследования стратегий утешения // *Консультативная психология и психотерапия*. 2013. № 2. С. 212—224.
22. *Barbee A.R., Cunningham M.R.* An experimental approach to social support: interactive coping in close relationships // *Communicative Yearbook*. 1995. Vol. 18. P. 381—413.
23. *Burleson B.R., Liu M., Liu Y. et al.* Chinese evaluations of emotional support skills, goals, and behaviors // *Communication Research*. 2006. Vol. 33 (1). P. 38—63.
24. *Burleson B.R.* Explaining recipient responses to supportive messages: development and tests of a Dual-Process theory // *New directions in interpersonal communication research* / S.W. Smith, S.R. Wilson (ed.). Sage Publications, 2009. P. 159—179.
25. *Gordon T.* Parent effectiveness training: The proven program for raising responsible children. N.Y.: Three Rivers Press., 2000. 365 p.
26. *Jones S.M.* Attachment style differences and similarities in evaluations of affective communication skills and person-centered comforting messages // *Western Journal of Communication*. 2005. Vol. 69 (3). P. 233—249. doi: 10.1080/10570310500202405
27. *Lazarus R.S.* Coping theory and research: past, present and future // *Psychosomatic Medicine*. 1993. Vol. 55 (3). P. 237—247. doi: 10.1097/00006842-199305000-00002
28. *Sommer G. Fydrich T.* Soziale Unterstützung — Konzepte, Diagnostik, F-SOZU. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, 1989. 60 p.
29. *Truax C.B., Carkhuff R.R.* Toward effective counseling and psychotherapy: Training and practice. Transaction Publishers, 2007. 430 p.

## COMMON AND PROFESSIONAL PSYCHOLOGICAL HELP: CONCEPTUAL FRAMEWORK AND ISSUES

E.V. SHERYAGINA\*,  
Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia,  
sheryagina@gmail.com

The article is devoted to the analysis of some phenomena of professional and non-professional (“common”) help. Approaches to the study of assistance forms and strategies that are linked with empathy, consolation and support are viewed. The approach to description, analysis and classification of such forms is introduced. The results of the pilot study of consolation strategies using “Consolation situations” projective test are presented.

**Keywords:** psychological help, empathy, comforting, emotional support.

### *Acknowledgements*

This article was prepared with the financial support of the Russian Foundation for Humanities (project № 15-26-01007 «Empathy development in socio-economic (“helping”) professions»).

### REFERENCES

1. Bakhtin M.M. Estetika slovesnogo tvorchestva [Aesthetic of verbal art]. Moscow: Iskusstvo, 1979. 423p.
2. Vasilyuk F.E. Psikhologiya perezhivaniya. Analiz preodoleniya kriticheskikh situatsii [The Psychology of experiencing. The resolution of life’s critical situations]. Moscow: Publ. Moskovskogo universiteta, 1984. 191 p.
3. Vasilyuk F.E. Semiotika i tekhnika empatii [Semiotic and technology of empathy]. *Voprosy psikhologii*, 2007, no. 1, pp. 3–14.
4. Vasilyuk F.E. Molitva i perezhivanie v kontekste dushepopocheheniya [Prayer and experiencing in the context of pastoral care]. *Moskovskii psikhoterapevticheskii zhurnal [Moscow psychotherapy journal]*, 2003, no. 3, pp. 114–129.
5. Granovskaya R.M., Nikol’skaya I.M. Psikhologicheskaya zashchita u detei [Child’s Psychological defense]. Saint-Peterburg: Rech’, 2010. 352 p.
6. Demidova L.Yu., Sheryagina E.V. Vozmozhnosti i perspektivy izucheniya empatii u lits s anomaliami seksual’nogo vlecheniya [Elektronnyi resurs] [Opportunities and

### **For citation:**

Sheryagina E.V. Common and Professional Psychological Help: Conceptual Framework and Issues. *Konsul’tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2016. Vol. 24, no. 1, pp. 8–23. doi: 10.17759/cpp.20162401002. (In Russ., abstr. in Engl.)

\* *Sheryagina Elena Vladimirovna*, Associate Professor at the Chair of Individual and Group Psychotherapy, Counseling and Clinical Psychology Department, Moscow State University of Psychology & Education, Moscow, Russia, e-mail: sheryagina@gmail.com

- prospects of studying empathy in persons with sexual attraction anomalies]. *Psikhologiya i pravo [Psychology and Law]*, 2013, no. 3. Available at: <http://psyjournals.ru/psyandlaw/2013/n3/63784.shtml> (Accessed 02.03.2016) (In Russ., abstr. in Engl.)
7. Donets V.V., Fedunina N.Yu., Sheryagina E.V. Motiv utesheniya u peredvizhnikov [Consolation motifs in the art of Peredvizhniki]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2007, no. 3, pp. 104—109.
  8. Donets V.V., Fedunina N.Yu. Tema utesheniya v russkom klassitsizme XVIII veka [Consolation theme in Russian classicism of 18 century]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2008, no. 2, pp. 183—186.
  9. Karyagina T.D., Ivanova A.V. Empatiya kak sposobnost': struktura i razvitie v khode obucheniya psikhologicheskomu konsul'tirovaniyu [Empathic as an ability: structure and development in the process]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2013, no. 4, pp. 182—207.
  10. Kvale S. Issledovatel'skoe interv'yuu [Research Interviewing]. 2-e izd. Moscow: Smysl, 2009. 301p. (In Russ.).
  11. Nartova-Bochaver, S.K. "Coping behavior" v sisteme ponyatii psikhologii lichnosti ["Coping behavior" in the conceptual framework of Personality Psychology]. *Psikhologicheskii zhurnal [Psychological Journal]*, 1997. Vol. 18, no. 5, pp. 20—30.
  12. Nemets N.G. Uteshenie kak mekhanizm izmeneniya struktury samosoznaniya lichnosti [Consolation of the mechanism of self-awareness' structure changing. Ph. D. (Psychology) Thesis]. Yaroslavl', 2007. 25 p.
  13. Fedunina N.Yu. «Gore» i «uteshenie» v russkoi yazykovo kartine mira ["Grief" and "Consolation" in Russian linguistic Vision of World]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2008, no. 4. pp. 124—137.
  14. Fedunina N.Yu. Rechevye formuly utesheniya [Terms of Consolation]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2009, no. 4, pp. 98—123.
  15. Freid A. Psikhologiya «Ya» i zashchitnye mekhanizmy [Ego psychology and psychological defense' mechanisms]. Moscow: Pedagogika, 1993. 144 p.
  16. Khanskii A. O. Kommunikativnye strategii verbal'nogo utesheniya [Communicative strategies of verbal consolation. Ph. D. (Psychology) diss.]. Tver', 2002. 126 p.
  17. Kholmogorova A.B., Moskovskaya M.S., Sheryagina E.V. Aleksitimiya i sposobnost' k okazaniyu raznykh vidov sotsial'noi podderzhki [Alexithymia and the ability to provide different types of social support]. *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya [Counseling Psychology and Psychotherapy]*, 2014. Vol. 22, no. 4, pp. 115—129.
  18. Kholmogorova A.B., Garanyan N.G., Petrova G.A. Sotsial'naya podderzhka kak predmet nauchnogo izucheniya i ee narusheniya u bol'nykh s rasstroistvami affektivnogo spektra [Social support as the object of scientific research and its distortion in the case of mood disorders]. *Sotsial'naya i klinicheskaya psikhiatriya [Social and clinical psychiatry]*, 2003, no. 2, pp. 15—23.
  19. Kholmogorova A.B., Petrova G.A. Metody diagnostiki sotsial'noi podderzhki pri rasstroistvakh affektivnogo spektra [Methods of social support diagnostics in the case of mood disorders]. *Meditsinskaya tekhnologiya. [Medical technology]*. Moscow: MNII psikhiatrii Roszdrava, 2007. 24 p.

20. Sheryagina E.V. Perezhivanie i uteshenie v psikhologicheskoi praktike [Experiencing and Consolation in the psychological practice]. *Molodye uchenye — moskovskomu obrazovaniyu*. Materialy V gorodskoi nauchno-prakticheskoi konferentsii molodykh uchenykh i studentov uchrezhdenii vysshego i srednego obrazovaniya gorodskogo podchineniya [Young scientists to the Moscow education abstracts of 5 scientific conference of young scientists and students of Moscow higher education institutions of Moscow region]. Moscow: MGPPU, 2006, pp. 289—290.
21. Sheryagina E.V. Proektivnaya metodika issledovaniya strategii utesheniya [Projective technique for consultation's strategies study] *Konsul'tativnaya psikhologiya i psikhoterapiya* [Counseling Psychology and Psychotherapy], 2013, no. 2, pp. 212—224.
22. Barbee A.R., Cunningham M.R. An experimental approach to social support: interactive coping in close relationships. *Communicative Yearbook*, 1995. Vol. 18, pp. 381—413.
23. Burleson B.R., Liu M., Liu Y. et al. Chinese evaluations of emotional support skills, goals, and behaviors. *Communication Research*, 2006. Vol. 33, no. 1, pp. 38—63.
24. Burleson B.R. Explaining recipient responses to supportive messages: development and tests of a Dual-Process theory. In Smith S.W., Wilson S.R. (ed.) *New directions in interpersonal communication research*. Sage Publications, 2009. P. 159—179.
25. Gordon T. Parent effectiveness training: The proven program for raising responsible children. N.Y.: Three Rivers Press., 2000. 365 p.
26. Jones S.M. Attachment style differences and similarities in evaluations of affective communication skills and person-centered comforting messages. *Western Journal of Communication*, 2005. Vol. 69, no. 3, pp. 233—249. doi: 10.1080/10570310500202405
27. Lazarus R.S. Coping theory and research: past, present and future. *Psychosomatic Medicine*, 1993. Vol. 55, no. 3, pp. 237—247. doi: 10.1097/00006842-199305000-00002
28. Sommer G. Fydrich T. Soziale Unterstützung — Konzepte, Diagnostik, F-SOZU. Tübingen: Deutsche Gesellschaft für Verhaltenstherapie, 1989. 60 p.
29. Truax C.B., Carkhuff R.R. Toward effective counseling and psychotherapy: Training and practice. Transaction Publishers, 2007. 430 p.