

## Подготовка кадров



Т.В. Литвинова

# Использование ролевых игр в подготовке психолога-консультанта

*Литвинова Татьяна Викторовна — кандидат философских наук, психолог, доцент кафедры психолого-педагогического образования Ставропольского филиала Московского государственного гуманитарного университета им. М.А. Шолохова.*

*12 лет — учитель, 11 лет — преподаватель высшей школы. С 2004 г. — преподаватель кафедры психолого-педагогического образования Ставропольского филиала МГУ им. М.А. Шолохова (старший преподаватель, позже — доцент). Практический психолог (работает со взрослыми, с детьми, с группами). Действительный член Общероссийской Профессиональной Психотерапевтической Лиги. Руководитель Ставропольской городской общественной организации «Объединение психологов для просвещения и помощи людям».*

*Имеет 22 публикации.*

*В статье рассматривается применение ролевых игр в профессиональной подготовке психологов-консультантов: задачи, которые ставит перед собой подбирающий ролевые игры преподаватель, формы и техники проведения ролевых игр, а также возможности, которые дает их применение в преподавании предмета «Психологическое консультирование».*

Ролевая игра давно зарекомендовала себя как эффективный метод обучения. Особое значение она имеет в подготовке психолога-консультанта. Известно, что навыки приобретаются и закрепляются в упражнении: чем чаще повторяются необходимые действия, тем прочнее навык. Одновременно действия должны корректироваться опытным специалистом-наблюдателем, чтобы неправильные действия не сформировали навык. В некоторых профессиях отработка необходимых навыков под руководством специалиста начинается уже в период обучения (хотя и здесь ролевая игра может стать хорошим подспорьем). Например, будущий учитель-практикант проводит свой урок. Опытный педагог присутствует на уроке и после урока отмечает удачные и неудачные действия новичка и замеченные им реакции учеников на эти действия. В работе психолога-консультанта действует принцип конфиденциальности, поэтому присутствие наставника в процессе проводимой стажером консультативной работы практически невозможно. Исключения — так называемая «живая супервизия» (когда наставник находится рядом) [10] и работа обучающегося консультанта в помещении с односторонним зеркалом, за которым находится наблюдающий наставник и, возможно, другие учащиеся. Эта практика существует в основном за рубежом, она остается достаточно редкой и вызывает сомнения с точки зрения профессиональной этики (даже при условии, что клиент дал на это согласие). Обычно никому нельзя сидеть на приеме психолога, чтобы «вживую» наблюдать его верные и ошибочные действия и реакции на них клиента. Наставник-супервизор может оказать значительную помощь, но он судит о работе обучающегося впоследствии, по его рассказу, не имея возможности самому ее увидеть.

Компенсировать это можно, используя в обучении ролевые игры, вновь и вновь воссоздающие обстановку беседы «психолог — клиент». Можно условно обозначить три основных задачи такого обучения:

- выучить профессиональный язык, научиться им свободно владеть. В данном случае имеется в виду не профессиональная

- терминология, а особые правила построения беседы практического психолога с клиентом, делающие этот разговор помогающим;
- научиться работать с чувствами. Ключ к пониманию другого человека — умение обсудить с ним его переживания;
  - усвоить основные принципы консультирования и понять, в чем их смысл, как они работают на пользу консультативного процесса.

Отчасти усвоение навыков консультативной беседы можно сравнить с изучением иностранного языка. На родном языке все мы говорим свободно, ведем беседу спонтанно, не задумываясь, как правильно построить предложение. Чтобы заговорить на иностранном языке, нужно много практиковаться для выработки навыка. Чтобы заговорить на нем грамотно, нужно много практиковаться в грамматике и выполнять упражнения, применяя грамматические правила на практике. Нужен также учитель, хорошо знающий этот язык, чтобы вовремя исправлять грамматические ошибки. В конце концов, регулярная тренировка формирует навык, и мы начинаем говорить на изученном языке свободно. Подобным образом обстоит дело и с усвоением языка психолога-консультанта. В повседневной жизни все мы говорим свободно, не задумываясь, как правильно построить свою речь. В ведении повседневных разговоров на житейские темы мы все компетентны и опытни. Но консультативная беседа в принципе отличается от житейской. Опытный консультант говорит свободно, как человек, владеющий языком. Для того чтобы профессиональная речь потекла спонтанно, нужно долго практиковаться в этой речи. Кроме того, нужен грамотный наставник, который будет исправлять ошибки и помогать усваивать «грамматику» — правила, по которым строится этот язык. Усвоивший язык заговорит свободно, и его речь начнет оказывать помогающее воздействие. Консультантами станут ученики, которые признают, что пока не умеют так говорить, и проявят готовность учиться.

Язык психологического консультирования сложен тем, что в его основе лежат другие принципы (не те, что в нашей обыденной речи). Консультант фокусируется не на своих желаниях (что сейчас хочется человеку сказать), а на том, что в данный момент переживает собеседник [1]. Часть обучающихся консультантов всегда проявляет упрямство и, получив в ролевой игре конкретное задание, начинает говорить что-то свое. Например, пытается дать клиенту совет или подтолкнуть его к каким-то конкретным действиям. При видимой альтруистичности этих действий они демонстрируют характерную для нашей повседневной речи центрированность на самом себе и своих желаниях. Так хочется дать совет!

- В ролевых играх прежде всего можно научиться:
- понимать переживания другого человека в той или иной ситуации;

- давать другому человеку обратную связь, обозначать переживания клиента и положение, в котором он находится;
- использовать понимание переживаний клиента как ключ к установлению контакта с ним;
- усвоить общие принципы психологического консультирования, поняв их целесообразность на практике в игровых ситуациях.

Дополнительные возможности дает проводимая после игр рефлексия. Это подготовка к предстоящим в работе трудным ситуациям; тренировка в интерпретации поведения людей; улучшение понимания теории в приложении ее к конкретным ситуациям.

Включаясь в интенсивную практику ролевых игр, студенты-психологи начинают накапливать опыт работы задолго до встречи со своим первым реальным клиентом. Постепенно формируется навык, и отклики, адресуемые клиенту, становятся автоматическими.

Обычно обозначают две основных формы проведения ролевой игры в группе [4].

1. Если часть участников тренинга разыгрывает сцену, а остальные являются наблюдателями, эта форма называется «аквариумом». Главное достоинство «аквариума» — наглядность, возможность наблюдать и делать заметки для дальнейшего обсуждения. С другой стороны, одна пара оказывается на виду у всех. Это подталкивает к тому, чтобы «сыграть роль» на достойном уровне; многие участники при этом начинают больше заботиться о сценической выразительности, чем о формировании профессионального навыка. Более демонстративные учащиеся особенно увлекаются актерской игрой. И наоборот: застенчивых участников присутствие зрителей может сковывать. Они теряются, а некоторые чувствуют себя просто «парализованными». В любом случае в присутствии «зрительного зала» никто не ведет себя вполне так же, как без зрителей, наедине с клиентом.

При этом форма «аквариума» дает много дополнительных ресурсов. Становится возможным проведение обсуждения между людьми, получившими в игре опыт в разных позициях: непосредственного участника или наблюдателя, — что позволяет рассмотреть ситуацию более разносторонне. В ходе разыгрывания возможно применение техники «стоп-кадра» [5], когда ведущий может остановить действие и обратиться с вопросом к кому-то из участников. Например, к «консультанту»: почему он дает клиенту именно такой отклик? Что, как ему кажется, чувствует сейчас клиент? «Клиенту»: что он (изображаемый им человек) сейчас чувствует? Что он пытается «донести» до консультанта? Зрителям: что сейчас происходит между консультантом и клиентом? Что, как им кажется, чувствует клиент? Что, по их мнению, пытается сделать консультант? Важно обеспечить принимающую и безоценочную обстановку, избегать рассуждений на тему «удалось — не удалось» или «у кого получилось лучше, у кого — хуже». После обсуждения игры участни-



ками группы ведущий обобщает сказанное и отмечает моменты, замеченные им самим [7]. Практика повторного проигрывания эпизода после обсуждения обычно дает хороший результат и оказывает поддержку: участник в роли психолога получает опыт, когда со второй попытки эпизод консультирования проигрывается успешнее. Это подкрепляет его веру в то, что обучиться работе консультанта реально.

Также полезна смена пар, играющих роли, и смена ролей в парах. Тогда каждый из присутствующих имеет возможность побыть и консультантом, и клиентом, и наблюдателем.

2. Форма проведения ролевой игры, когда все присутствующие разбиваются на мини-группы и играют одновременно в своих группах, называется параллелью. Ее важным преимуществом является безопасность (особенно для робких обучающихся). Также практику общения в паре «консультант — клиент» получают одновременно все. Таким образом, при регулярном использовании параллелей объем получаемого каждым опыта ведения учебных консультативных бесед становится больше. При проведении рефлексии «психолог» и «клиент» из каждой пары делятся с группой своими впечатлениями. Недостатком этой формы работы является отсутствие «взгляда со стороны». Его можно обеспечить, если при работе каждой пары будет присутствовать наблюдатель. Можно также назначить наблюдателя, который будет переходить от пары к паре, наблюдая за ними попеременно. Во время проведения рефлексии он делится своими впечатлениями. Возможно также применение техники «карусели», когда кто-то из участников консультативной беседы или наблюдатель периодически меняются местами, переходя от пары к паре по кругу.

В отработке практических навыков важна последовательность [3]: постепенное введение новых консультативных техник, тщательная отработка каждой из них по отдельности. Для достижения понимания клиента важно умение давать [6] и получать [8] обратную связь. Давать обратную связь — значит откликаться именно на то, что сказал клиент. Получать обратную связь — значит замечать и принимать во внимание реакцию клиента на свое высказывание. Эти умения поддерживают консультативную беседу, без них она развалится.

Для того чтобы успешно принимать и давать обратную связь, важно умение работать с чувствами. При работе в форме «аквариума» полезно делать «стоп-кадры» и спрашивать у консультанта (а потом — и у зрителей), что может в такой ситуации чувствовать человек. (При работе в форме параллели это делается во время рефлексии.) Потом: как можно было бы отозваться на его чувства? Здесь возможно применение техники отражения чувств. Например, если испытываемое чувство обозначено как обида, можно предложить фразу: «Наверно, Вам это очень обидно», — и предложить консультанту попробовать сказать это клиенту.

*«Выход на чувства клиента» помогает достигать понимания даже тех людей, чье поведение консультанту не нравится. Например, в ролевой игре клиентка-мать сообщает, что читает дневник дочери-подростка, ищет доказательства того, что девочка попала в плохую компанию. Консультанту не нравится ее поведение. Он просит перерыв и обращается за помощью к наблюдателям. В ходе обсуждения присутствующие под руководством ведущего обсуждают: что заставляет мать читать дневник? Предположения: потеря контроля, тревога. Она говорит, что дочь ей ничего не рассказывает о друзьях, боится, что может произойти что-то страшное. Теперь если не поведение, то сам клиент консультанту симпатичнее; он из своего опыта знает, что значит тревожиться за близких людей. Остается поговорить с клиенткой об этой тревоге.*

Важно также учить консультанта прислушиваться к собственным реакциям.

*Вот пример игровой ситуации. Девушка-старшеклассница жалуется консультанту на родителей, которые не разрешили ей ехать в город и поступать в техникум, велели подождать до окончания одиннадцати классов. Сестра в городе, подруги тоже в городе. Она не хочет жить в селе! Консультант, которой было дано задание послушать молча, в ходе обсуждения говорит: «Пока она говорила, а я должна была молчать, я просто чувствовала себя запертой в клетку». Ведущий предполагает: «Возможно, эта девушка, которую не пустили в город, тоже чувствует себя запертой?» И предлагает консультанту вернуться к игре и тоже предположить: «Похоже, ты чувствуешь себя запертой в клетку». Иногда собственные эмоциональные реакции и ощущения помогают понять, что чувствует собеседник, поэтому работа со своими реакциями — важное умение консультанта.*

Для обеспечения безопасности участников, играющих клиентов можно предлагать представить кого-нибудь хорошо знакомого им, но не знакомого присутствующим и, сосредоточившись на отдельной проблеме этого человека, поговорить от его лица. Эта практика способствует развитию эмпатии. После игры с отражением чувств и следующей за ней рефлексии участники-клиенты часто говорят, что только сейчас поняли чувства этого человека.

Желательно, чтобы учащиеся разыгрывали и ситуации, предложенные преподавателем (который должен иметь собственный опыт проведения консультаций и знать наиболее типичные случаи), и ситуации, которые предложили они сами. В обоих случаях возможны два варианта: «консультант» может знать или не знать заранее, с какой проблемой к нему обратятся. Первый вариант полезнее в начале обучения. Заранее зная, какой будет предъявляемая проблема, «консультант» может обсудить предполагаемый ход беседы и то, какие шаги он намерен предпринимать. Часто партнер в ходе беседы ему добровольно подыгрывает, чтобы все шло по плану. Здесь игра разворачивается преимущественно по обозначенному алгоритму, импровизация минимальна.

Такой щадящий режим хорош для новичков, чтобы они с начала обучения чувствовали себя достаточно уверенно, но в дальнейшем им нужно также обучиться импровизации: работа психолога не очень-то предсказуема, один клиент не похож на другого, и редкий клиент старается «подыграть» консультанту. Жесткие рамки в начале обучения необходимы для того, чтобы заложить основы профессионального ведения беседы, потому что импровизация специалиста имеет профессиональную основу.

Но постепенно условия ролевой игры приближаются к реальным: «консультант» может не знать, о чем ему сейчас будут рассказывать и как поведет себя клиент. А «клиент» может заранее поделиться своим замыслом с преподавателем, с группой или не говорить о нем никому, готовя всем «сюрприз». Иногда это бывает провокация, что в большинстве случаев может оказаться сюрпризом интересным и полезным. Необычность ситуации заставляет «консультанта» действовать творчески, а у аудитории возникают новые вопросы. Такое действительно бывает? Как с этим работать? — Можно подумать всем вместе.

Так как существует не только индивидуальное, но и групповое консультирование, возможна также имитация групповой работы [2]. Здесь требуется подготовка: определение типа группы, ролей участников. Задача консультанта — прослушать разговор имитированной психологической группы и дать этой группе обратную связь. То есть подвести итог: кто что сказал во время обсуждения, какие чувства можно было наблюдать. Если получится — обозначить общее в высказываниях участников.

Помимо помощи в изучении языка консультирования и приобретении навыка разговора на этом языке ролевые игры часто помогают участникам почувствовать важность принципов консультирования. Не почувствовав это на собственном опыте, можно думать, что существующие принципы — простые условности. Начинающие обучаться консультированию часто думают, что смогут оказать психологическую помощь и за пределами кабинета, вне строгих условий приема психолога. Ролевые игры могут показать, что сама обстановка приема способствует действенному оказанию помощи. Можно разыграть ситуации, когда психолог пытается консультировать:

- прогуливаясь с другим человеком по улице (по кабинету);
- сидя за чаем;
- в компании других людей.

Таким же образом иногда можно показать, почему не стоит консультировать друзей и родственников.

*В разыгрываемой консультативной беседе клиентка говорит консультанту, что ей изменяет муж. Консультант, недавно начавшая свое обучение, начинает внушать клиентке, что ей это только кажется, и завершает разговор словами: «У Вас отличный муж. Все будет хорошо». Присутствующие спросили кон-*

*сультанта, почему она так думает, и услышали ответ: «Но я же их знаю!» Оказывается, она представляла, что консультирует приятельницу.*

*Этот пример ясно показывает, что предварительное знание клиента и его семьи мешает консультированию, так как у консультанта уже сформировалось собственное представление об этих людях и отношениях между ними. Консультант не хочет расставаться с этим представлением, и поэтому оказывается неспособным уделить внимание возможным переживаниям клиентки: обиде, ревности, злости, страху потерять мужа. Чем больше мы предварительно знаем о человеке, тем труднее нам воспринимать получаемую информацию без предвзятости.*

Конечно, недостатком ролевой игры, в отличие от реальной практики, является ее искусственность. Клиент в игре — не настоящий клиент, и он — не тот, кого изображает. Изображаемый клиент — образ, в который играющий волей-неволей привносит что-то свое. Но большое количество сыгранных ситуаций придает учащимся уверенность и повышает их профессиональный уровень. И, в конце концов, свои первые и наиболее грубые ошибки консультанту лучше сделать в упражнениях, чем впоследствии с реальными клиентами. Работа консультанта — дело ответственное.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Вебер В. Важные шаги к понимающему диалогу. — СПб: РАТЭПП, 1998.
2. Гронский А., Пушкина Т. Некоторые методики обучения работе с группой // Российский гештальт. — Вып. 4 / Под ред. Н.Б. Долгополова, Р.П. Ефимкиной. — Новосибирск: Научно-учебный центр психологии НГУ, 2003. — С. 14—18.
3. Лютова-Робертс Е.К. Тренинг начинающего консультанта: ведение доверительной беседы. — СПб: Речь, 2007.
4. Ментс ван М. Эффективное использование ролевых игр в тренинге. — СПб: Питер, 2002.
5. Методы современной психотерапии: Учебное пособие / Сост.: Л.М. Кроль, Е.А. Пуртова. — М.: Независимая фирма «Класс», 2000.
6. Руководство по телефонному консультированию. — М.: НПО «ЭГОС», 1994.
7. Уильямс Э. Вы — супервизор... Шести-фокусная модель, роли и техники в супервизии. — М.: Независимая фирма «Класс», 2001.
8. Старшенбаум Г.В. Психотерапия в группе. — М.: Изд-во Института психотерапии, 2005.
9. Фанч Ф. Преобразующие диалоги: Учебник по практическим техникам содействия личностным изменениям. — Киев: Д.А. Иващенко, 1997.
10. Хейли Дж. Что такое психотерапия. — СПб: Питер, 2002.