

# МЕТОДИКА АНАЛИЗА ВЕРБАЛЬНОГО ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ СУБЪЕКТОВ КОНСУЛЬТАЦИОННОГО ПРОЦЕССА

М.Г. БОБКОВА

В статье представлена методика анализа вербального взаимодействия субъектов консультационного процесса, опирающаяся на принципы диалогического моделирования психологического взаимодействия. Структура наблюдения раскрыта на основе эклектической модели этапов психологического консультирования разработанная В.Е. Gilland. На каждом этапе консультирования рассмотрены функциональные характеристики категорий вербального взаимодействия субъектов. Предложен вариант применения данной методики для обучения активной наблюдательской позиции будущего специалиста в области психологического консультирования.

**Ключевые слова:** наблюдение, этапы консультирования, вербальное взаимодействие, субъект, консультативный процесс.

По мнению ведущих специалистов, качество взаимодействия является одним из важнейших факторов, определяющих успех психологического консультирования и психотерапии (К. Рождерс, В.А. Ташлыков, Р. Кочунас, Ф.Е. Василюк). В этом смысле, в ходе обучения курса «Консультативной психологии» студенты должны получать, помимо теоретических основ, также возможность практического освоения и рефлексии опыта работы в трех основных позициях: позиция консультирующего, позиция консультируемого и позиция наблюдателя. В результате освоения данных позиций студент должен понимать основные принципы организации процессов психологического консультирования, формы и виды работы психолога-консультанта, а так же уметь анализировать реальные консультативные сессии, применять базовые техники. Если с развитием позиций консультирующего и консультируемого можно организовать целенаправленный процесс освоения навыков через непосредственное участие в консультационном процессе, то позиция наблюдателя остается, по нашему мнению, бессистемной, пассивной и неорганизованной. И, в связи с этим, мы разработали методику наблюдения за вербальным взаимодействием субъектов консультационного процесса.

В конструировании технологии наблюдения за консультативным процессом мы опирались на методику анализа вербального взаимодействия на занятиях в школе, предложенную американским психологом Н. Фландерсом. Эта методика пользуется большой популярностью не только в США, но и в ряде других стран, применяется и профессиональными исследователями в научных целях, и преподавателями для анализа собственной деятельности. В основу данной методики положены принципы формализованного наблюдения. В своих исследованиях А.А. Реан (1999) пришел к необходимости модифицировать данную методику. Это привело к расщеплению категорий речи преподавателя на несколько подкатегории, и с учетом этих поправок методический инструментарий расширился до двадцати аналитических позиций. Мы в своих исследованиях успешно применяли данную методику в анализе вербального взаимодействия педагога с учащимися на уроке [Атаханов, Бобкова, 2007].

Предлагаемая нами методика наблюдения за вербальным взаимодействием субъектов в консультативном процессе опирается на принципы диалогического моделирования психологического взаимодействия, предложенные В.А. Мединцевым:

- лингвистический подход к исследованию диалогов — сосредоточенность на выявлении характерных типов диалогов (и их сочетаний), которые используют субъекты в коммуникативных ситуациях;
- закономерности построения (развертывания) диалога его субъектами необходимо рассматривать как проявление их индивидуальных психологических особенностей [Мединцев, 2005].

Следуя выделенным принципам диалогического моделирования психологического взаимодействия, мы обратились к структуре процесса консультирования. Так как ни одна из теоретических ориентаций или школ психологического консультирования не отражает все возможности ситуации взаимодействия консультанта и клиента, мы приняли за основу эклектическую модель структуры консультативного процесса В.Е. Gilland (1989). Эта модель охватывает шесть стадий и отражает универсальные черты психологического консультирования.



Рис. 1. Эклектическая модель структуры консультативного процесса по В.Е. Gilland

На первой *стадии исследования проблем* консультант устанавливает *гарот* (контакт) с клиентом. Для того чтобы установился контакт, и появилось обоюдное доверие между субъектами консультативного процесса, консультант должен применять техники ободрения, поддержки, активного слушания.

Эту категорию вербального взаимодействия мы назвали *подбадривание, поддержка, активное слушание* и обозначили 1р.

Атмосфера поддержки и доверия, в которой клиент чувствует себя свободно, позволяет перейти к *исследованию проблемы*. Консультант поощряет клиента к углубленному рассмотрению возникших у него проблем и фиксирует его чувства, содержание высказывания, невербальное поведение. На первом этапе исследования проблемы необходимо решать, как нам кажется две важные задачи — диагностирующую и корректирующую.

Функциональная направленность диагностирующих вопросов состоит в том, что бы психолог-консультант совместно с клиентом выявил проблему(ы) и уточнил причины сложившейся ситуации. Эти вопросы мы будем называть диагностирующими и обозначать 3d. Как отмечает Ю.Е. Алешина [Алешина,1999], самым надежным для консультанта подходом к работе на этапе расспроса, является анализ конкретной ситуации из жизни клиента, где наглядно демонстрируются его отношение с людьми, поведение в проблемных ситуациях, особенности выбираемых паттернов взаимодействия. В этой связи, Ю.Е. Алешина предлагает строить расспрос клиента на выявлении его действий, мыслей и чувств, которые он проявлял в конкретной ситуации. Поэтому мы расширили категорию диагностирующих вопросов на подкатегории исследующие:

действия (3dd) — раскрывают основные паттерны действий клиента в конкретной ситуации;

мысли (3dm) — выявляют когнитивные аспекты понимания клиентом конкретной ситуации;

чувства (3dh) — диагностируют проявления неосознаваемых чувств клиента в процессе консультации;

потребностей (3dp) — выявление скрытых потребностей клиента в конкретной ситуации.

Корректирующие действия применяются частично на этапе *исследования проблемы* и активно используется на последующих этапах консультирования, которые мы отметим ниже. Функциональная направленность *корректирующей категории* (4к) состоит в том, чтобы обратить внимание клиента на осознание действий, мыслей, чувств, и побудить

клиента к самостоятельной деятельности — обдумыванию решений, проблемы, переработки материала и т.д. В речи консультанта данная категория может встречаться в нескольких вариантах: например, как отражение или переформулирование фраз клиента, в технике парадоксальной интенции. Выделенные техники мы объединили в корректирующую функцию и разбили её на три подкатегории:

отражение, повторение слов клиента (4ko) — консультант понятными словами выражает чувства и отношения клиента, которые были видны в его поведении, но до последнего момента лишь подразумевались, а не выражались явно. Речь идет лишь о тех переживаниях, которые проявляются настолько явственно, что клиент с готовностью признает их;

переформулирование фраз (4kp) — консультант возвращает клиенту некоторые из его последних высказываний, перефразируя их, чтобы помочь клиенту лучше услышать себя;

парадоксальная интенция (4ki) — консультант своими вопросами или высказываниями ставит под сомнения то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся, разрушая ролевые ожидания и стереотипы отношений.

Естественно, любые заданные вопросы должны побуждать клиента к рассказу, как мы подчеркивали выше, это очень важно на первом этапе консультирования, когда консультант должен собрать как можно больше информации о проблеме клиента. Соответственно, после диагностирующих вопросов клиент сообщает информацию, данную категорию вербального взаимодействия мы обозначили как *презентативную функцию* (5p). Цель данной категории вербального взаимодействия в процессе консультирования — сообщение информации, которая может быть представлена в нескольких вариантах:

объяснительная функция (5po) — целью данной процедура является сообщение информации как таковой. Консультант или клиент сообщает отдельные факты или систему фактов. Это могут быть рассказ, миф, легенда, конкретные события;

корректирующее сообщение (5pk) — целью данной процедуры является «возвращение» клиенту информации, полученной от него в ходе консультации, предполагая возможность осознания клиентом ошибочности или недостаточности своих рассуждений.

На стыке между первым и вторым этапом консультирования психолог обращает внимание клиента на особенность построений отношений в консультативном процессе. В зависимости от теоретических ориентиров приверженности специалиста к той или иной психотерапевти-

ческой школе, консультант обсуждает (или директивно устанавливает) систему соглашений с клиентом, которая будет регулировать отношения субъектов в процессе их взаимодействия, и данные условия обговариваются в устном *контракте* (9k). Функциональная направленность этой категории заключается в регулировании отношений между клиентом и консультантом. Сюда входит несколько тем на выявление:

запроса (9kz) — установление явного предмета исследования (что соответствует этапу консультирования);

временных затрат на консультацию (9kv) — установление временного пространства консультативного процесса;

условий конфиденциальности (9kk) — обсуждения условий анонимности и конфиденциальности, следование принципам психологического консультирования;

ответственности обеих сторон (9ko) — обсуждение с клиентом алгоритма регулирования ответственности обеих сторон.

На втором этапе консультативного процесса, «*двумерного определения проблемы*», консультант стремится точно охарактеризовать проблемы клиента, устанавливая как эмоциональные, так и когнитивные аспекты. Уточнение проблем ведется до тех пор, пока клиент и консультант не достигнут одинакового понимания, так как точное определение проблем позволяет понять их причины, а иногда указывает и способы разрешения. Если при определении проблем возникают трудности, неясности, то надо вернуться к стадии исследования.

На этом этапе консультант может использовать в своей речи все выше перечисленные категории вербального взаимодействия, помимо этого в речи консультанта, так же как и в речи клиента при ответах на диагностирующие вопросы или на корректирующие действия консультанта может появиться *интерпретация* (7i). Содержание интерпретации во взаимодействии в процессе психологического консультирования в большей степени зависит от теоретической ориентации позиции консультанта. В ориентированной на клиента консультировании уклоняются от прямых интерпретаций, не желая снимать с клиента ответственности за процесс консультирования. Противоположного взгляда на интерпретацию придерживаются представители психоаналитического направления. Здесь интерпретационные техники занимают центральное место в процессе консультирования. Но в любом случае задача консультанта состоит в том, чтобы непонятное сделать для клиента понятным, доступным. Не исключается возможность и клиенту в процессе консультации интерпретировать свои мысли, действия, а также мысли и действия Других. Следовательно, функциональной направленностью

интерпретации в речи является разъяснение неясного или скрытого. Интерпретацию можно разделить на три подкатегории:

интерпретация клиентом своих мыслей, действий (7ik) — рационализации собственных мыслей, действий;

интерпретация клиентом мыслей и действий Других (7id) — рационализации мыслей и действий Других;

интерпретация консультанта (7ip) — разъяснение неясного или скрытого для клиента значение некоторых аспектов его переживания и поведения.

Интерпретация консультанта не всегда принимается клиентом, он сопротивляется и пытается защитить себя против угрозы своему психологическому равновесию. *Сопrotивление* (8s) клиента на этапе двумерного определения проблемы, говорит о том, что клиент или не готов к появлению вытесненной им проблемы, или проблема определена консультантом не верно. В любом случае консультанту необходимо отследить сопротивление, для того чтобы или обратить внимание клиента на высвеченные паттерны поведения, или вернуться на первый этап консультирования и заново заняться исследованием проблемы. Следовательно, сопротивление является еще одной употребляемой категорией вербального взаимодействия в консультативном процессе и может встречаться в двух подкатегориях:

сопротивление клиента (8sk) — защита клиентом собственных убеждений, импульсивных действий, направленных на защиту привычной идентичности и знакомого мира того, что воспринимается клиентом как угроза;

отслеживание сопротивления (8so) — выявление консультантом импульсивных действий клиента. Консультант обращает внимание клиента на выделенный паттерн, показывает, как он снижает его эмоциональную вовлеченность, раскрывает скрытые потребности. Но как только консультант начинает объяснять механизм работы сопротивления, то данная подкатегория сменяется на объяснительную функцию (8po).

На стадии двумерного определения проблемы после применения корректирующих категорий (4k), интерпретаций (7i), сопротивления (8s) в процессе взаимодействия двух субъектов консультационного процесса может возникнуть пауза (6p). Роль паузы в консультативном процессе подробно описана Р. Кочунасом (1999), мы же отметим, что цель данной категории — это интериоризация процесса взаимодействия, осмысление полученной информации. Психологи, придерживающиеся личностно-ориентированного направления консультирования, большое внимание обращают на проявления чувств у клиента, которые сопровождают паузу, или другие его действия высказывания в процессе консультации. Данную категорию вербального взаимодействия мы обозначили как *вербализация*

*эмоций* (10ve). Функциональная направленность этой категории проявляется в субъективном отношении клиента к событиям, явлениям, другим людям, и к самому себе, через описание чувств которые они вызывают.

Также следует отметить, что пауза (6р) часто появляется и в самом начале консультации, когда клиент испытывает смущение, здесь очень важно консультанту проявить подбадривание, поддержку и активное слушание (1р).

На третьем этапе консультативного процесса, *идентификации альтернатив*, выясняются и активно обсуждаются возможные альтернативы решения проблемы. Функциональной направленностью категории *идентификации альтернатив* (2ia) является не поиск правильного варианта ответа, а стимулирование клиента демонстрацией некоторых образцов, отталкиваясь от которых ему будет легче описать свое отношение к данному образу и начать формулировать собственные варианты альтернатив.

На стадии *планирования* осуществляется критическая оценка альтернативных решений. Консультант помогает клиенту *диагностирующими вопросами* (3d) и *корректирующими приемами* (4к) разобраться, какие альтернативы подходят и являются реалистичными с точки зрения предыдущего опыта и соответствуют внутренним и внешним ресурсами для готовности измениться.

Консультант может обратить внимание клиента на некоторые «пункты» заключенного *контракта* (9ко), а именно, на ответственности клиента за принятие решения в достижении результата.

На этапе *деятельности* происходит последовательная реализация плана решения проблем. Консультант помогает клиенту строить деятельность с учетом обстоятельств, времени, эмоциональных затрат, возможных неудач, выявленных в процессе обсуждения с применением выше перечисленных категорий вербального взаимодействия.

Мы считаем, что этапы идентификация альтернатив, планирование и деятельность взаимосвязаны и переплетаются между собой, и определить какие либо четкие границы между ними очень сложно. Можно пронаблюдать интенсивное/активное использование *корректирующей функции* (4к), *диагностирующих вопросов*, направленных на изучение потребностей (3dp) и связанных с ними чувствами (3dh), *вербализацию эмоций* (10ev), *идентификации альтернатив* (2ia) и ссылки консультанта на *ответственность клиента* за принятие решения (9ко).

На заключительном, шестом этапе — *оценки и обратной связи*, клиент вместе с консультантом оценивает уровень достижения цели (степень разрешения проблемы) и обобщает достигнутые результаты. Субъекты консультативного процесса обсуждают «пункты» выполнения *кон-*

тракта (9k), уточняют план решения проблемы — идентифицируют окончательную альтернативу (2ia).

### **Описание категорий анализа вербального взаимодействия субъектов консультативного процесса**

1. Подбадривание, поддержка, активное слушание (1p). Стимулирование к дальнейшим действиям. В речи могут быть выражены как странно, так и очень коротко, даже одним или двумя словами.

*Например:*

**Консультант:** «Угу», «Ага»; «Я рада что...»; «Мне приятно видеть (слышать, чувствовать) как ты...»; «Здесь вы можете себе это позволить (поплакать, покричать)...» и т. д. (1p)

**Клиент:** «Угу», «Ага» и т. д. (1p)

2. Идентификация альтернатив (2ia). Принятие идей, их дальнейшее развитие и дополнение. Впрочем, как только субъект психологического консультирования, оттолкнувшись от мысли другого субъекта психологического консультирования, переходит к изложению собственных идей, его речь становится принадлежностью категории 5.

*Например:*

**Консультант:** «Я тебе предлагаю сделать некий выбор, в какую сторону ты хочешь двигаться, в какую из этих историй» (2ia) и т. д.

**Клиент:** «Я согласна с тем, что вы сейчас сказали»; «Я хочу попробовать сделать это ...» (2ia) и т. д.

3. Диагностирующие вопросы, выявляющие и уточняющие проблемы и причины сложившейся ситуации:

а) действия (3dd) — раскрывают основные паттерны действий клиента в конкретной ситуации;

*Например:*

**Консультант:** «Когда это было?»; «Что происходило?»; «Не могли бы вы поподробнее рассказать ситуацию, описать, показать...» (3dd)

б) мысли (3dm) — выявляют когнитивные аспекты понимания клиентом конкретной ситуации. Консультант уточняет ход мыслей или рассуждения клиента;

*Например:*

**Консультант:** «Что именно вам сейчас непонятно?»; «Как вы это понимаете (определяете)?» (3dm) и т. д.

в) чувства (3dh) — диагностируют проявления неосознаваемых чувств клиента в процессе консультации;

*Например:*

**Консультант:** «Что Вы чувствуете?» (3dh) и т. д.



с) потребностей (Здр) — выявление скрытых потребностей клиента;

*Например:*

**Консультант:** «Чего Вы хотите от сложившейся ситуации» (Здр) и т. д.

4. Корректирующая функция (4к). Коррекция осознания действий и мыслей клиента. Консультант задает клиенту вопрос или формулирует проблему. В случае, если ставится проблема, возможен относительно протяженный отрезок непрерывной вербальной активности консультанта. Функциональная направленность данной категории состоит в том, чтобы побудить клиента к самостоятельной деятельности — обдумыванию решения проблемы, переработке материала и т. д.:

а) отражение, повторение слов клиента (4ко) — консультант понятными словами выражает чувства и отношения клиента, которые были видны в его поведении, но до последнего момента лишь подразумевались, а не выражались явно. Речь идет лишь о тех переживаниях, которые проявляются настолько явственно, что клиент с готовностью признает их;

*Например:*

**Клиент:** «Я долго не решалась на этот разговор, но вот наконец я встретила с ним..... (пауза)» (5ро)

**Консультант:** «Итак, вы, наконец, встретились с ним .....» (4ко).

б) переформулирование фраз клиента (4кр) — консультант возвращает клиенту некоторые из его последних высказываний, перефразируя их, чтобы помочь клиенту лучше услышать себя;

*Например:*

**Консультант:** «Несколько раз вы повторили (сказали)...»; «Несколько раз я услышала» (4кр) и т. д.

в) парадоксальная интенция (4ки) — консультант своим вопросом или высказыванием ставит под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся, разрушая ролевые ожидания и стереотипы отношений клиента;

*Например:*

**Консультант:** «А почему бы не...?»; «А почему бы вам действительно не сказать, раз вы так думаете?» (4ки) и т. д.

5. Презентативная функция (5р) — сообщение информации:

а) объяснительная функция (5ро) — сообщение информации как таковой, консультант или клиент сообщает отдельные факты или систему фактов;

*Например:*

**Консультант:** «...может, сейчас будет дидактический момент, но я очень верю в то, что мы реагируем и замечаем в окружающей среде лишь то, что есть внутри нас. Это мы называем механизм проекции» (5ро) и т. д.

Клиент рассказывает, сообщает конкретные события (5pо).

б) корректирующее сообщение (5pк) — сообщение клиенту информации, которая была получена в ходе консультации, имея в виду, что клиент осознает ошибочность или недостаточность своих рассуждений и сможет выбрать верный путь;

*Например:*

**Консультант:** «...я еще раз услышала в твоей истории сомнение. Я предполагаю, что сомнение это не средовое событие, а это событие внутри тебя...» (5pк) и т. д.

6. Продуктивная пауза (6p) — интериоризация процесса взаимодействия, осмысление полученной информации.

7. Интерпретация (7i) — целью данной категории является интерпретация поведения, мыслей, действий, как самим клиентом, так и психологом, в связи с теми или иными базовыми человеческой природе эмоциями:

а) интерпретация клиентом своих мыслей, действий (7ik) — рационализации собственных мыслей, действий;

*Например:*

**Консультант:** «От чего Вы молчите, когда свекровь кричит на Вас?» (3dd).

**Клиентка:** «Не могу же я унижаться!» (7ik)

б) интерпретация клиентом мысли и действия Других (7id) — рационализации мыслей и действий Других;

*Например:*

**Клиентка:** «Она ведет себя так, потому что хочет меня всячески унижить» (7id).

в) интерпретация консультантом действий мыслей клиента (7ip) — консультант разъясняет неясное или скрытое для клиента значение некоторых аспектов его переживания и поведения;

*Например:*

Консультант: «Т.е. ваше молчание в отношениях со свекровью — попытка не унижаться, а, так или иначе, возвыситься над ней» (7ip).

8. Соппротивление (8s) — защитить себя против угрозы своему психологическому равновесию:

а) сопротивление клиента (8sk) — защита клиентом собственных утверждений импульсивных действий, направленных на защиту привычной идентичности и знакомого мира оттого, что воспринимается клиентом как угроза;

*Например:*

**Клиент:** «Мне часто говорят, о том, что я высокомерная. Я не знаю, в чем это проявляется? Я не понимаю, почему они так решили, что во мне это есть?» (8sk) и т. д.

б) отслеживание сопротивления (8so) — выявление консультантом импульсивных действий клиента. Консультант обращает внимание клиента на выделенный паттерн, показывает, как он снижает его эмоциональную вовлеченность, раскрывает скрытые потребности. Но как только консультант начинает объяснять механизм работы сопротивления, то данный критерий переходит в категорию 5ро;

*Например:*

**Консультант:** «Когда Вы заговорили о том, что нельзя себя жалеть, нельзя плакать, то Вы как-то напряглись, сели по-другому, сжали руки...» (8so) и т. д.

9. Контроль над выполнением условий контракта (9k) — регулирование отношений между клиентом и консультантом:

а) выявление запроса на консультацию (9kz) — установление явного предмета изучения консультационного процесса;

*Например:*

**Консультант:** «Каковы ваши ожидания?»; «С чем вы пришли...?»; «С чем уходите?» (9kz) и т. д.

**Клиент:** «Я хочу узнать/понять/научиться» (9kz) и т. д.

б) выявление временных затрат на консультацию (9kv) — установление временного пространства консультационного процесса;

*Например:*

**Консультант:** «Сколько времени Вы готовы на это потратить?»; «Мы можем на этом закончить?» (9kv) и т. д.

**Клиент:** «Я хочу на этом закончить нашу консультацию» (9kv) и т. д.

в) выявление условий конфиденциальности (9kk) — обсуждение условий анонимности и конфиденциальности, следование принципам психологического консультирования;

*Например:*

**Консультант:** «Все сказанное здесь останется между нами» (9kk) и т. д.

**Клиент:** «Мне бы хотелось надеяться, что все сказанное здесь не распространится» (9kk) и т. д.

г) ответственность обеих сторон (9ko) — обсуждение с клиентом алгоритма регулирования ответственности обеих сторон, кто за что отвечает. В результате, если клиент отклоняется от предложенного алгоритма, то сам несет за это ответственность;

*Например:*

**Консультант:** «Это только в ваших силах...»; «Насколько Вы готовы сами решать сложившуюся ситуацию» (9ko) и т. д.

**Клиент:** «Я бы хотела узнать у вас, что мне делать?»; «Я готова попробовать...» (9ko) и т. д.

10. Вербализация эмоций (10ев) — проявление субъективного отношения клиента к событиям, явлениям, другим людям и к самому себе через описание чувств, которые они вызывают. Клиент описывает свои чувства, эмоции.

Методика анализа вербального взаимодействия субъектов консультативного процесса используется для характеристики целостной, логически завершенной консультации. Исходя из этого, записи должны вестись непрерывно, с начала до конца консультации. Реализация той или иной категории анализа фиксируется каждые 3—5 с (в конкретном случае интервал должен быть выбран исследователем заранее и оставаться постоянным на протяжении всей процедуры). Этого промежутка времени в среднем хватает на реализацию одной категории анализа, одного акта в структуре взаимодействия. Для удобства запись ведется на листе миллиметровой бумаги, по вертикали (столбцами). Каждая клетка на листе соответствует 3—5 с на выбор исследователя. В клетку вписывается номер категории и её функциональное обозначение. Например, запись 5рк означает, что в речи консультантом была реализована корректирующая функция сообщения. В том случае если одна и та же категория реализуется длительное время, то в нижеследующих клетках миллиметровой бумаги вписываются стрелки, указывающие на это. Например, если в одной клетке стоит обозначение 5ро, а в трех последующих — стрелки, это означает, что субъект консультационного процесса непрерывно сообщал информацию в течении 20 с (четыре клетки по 5 с каждая).

В связи с тем, что психологическая консультация может идти длительное время (до 1 часа), на занятиях по психологическому консультированию для отработки навыков наблюдения следует, с согласия клиента, снимать консультацию на видео. Но при этом, можно каждому внешнему наблюдателю раздать по несколько категорий вербального взаимодействия, и предложить протоколировать эти категории с последующим их обсуждением. Данная работа в непосредственном консультационном процессе поможет студентам ближе ознакомиться с категориями стандартизованного наблюдения за консультационным процессом.

Следующий этап — работа с видеоматериалом — может проходить в двух вариантах. В первом варианте, студентов делят на рабочие группы по 2—3 человека, каждой группе раздаются видеоматериалы (с согласия клиента). В рабочих группах студенты должны просматривать видеоматериал и протоколировать встречаемость категорий. На первых этапах трудно удержать в памяти все цифровые обозначения, рекомендуется

процессе анализа видеоматериала иметь перед собой лист категорий с соответствующей расшифровкой. Отчетом данной работы будет протокол стандартизованного наблюдения за консультационным процессом.

Во втором варианте анализа видеоматериала первоначально дается задание рабочей группе: застенографировать диалог субъектов консультационного процесса. В стенограмме должны быть отмечены временные параметры каждой категории вербального взаимодействия, этапы консультирования, паузы с описанием невербальных действий субъектов диалога. Далее исследуется текст стенограммы, отмечаются категории вербального взаимодействия. Мы предлагаем анализировать стенограмму в программе WORD с применением вставки «Примечание»: Выделяется текст — Вставка — Примечание — Отмечается категория.

Отчетом данной работы будут стенограмма и протокол стандартизованного наблюдения за консультационным процессом. Тексты стенограмм могут быть использованы в работе со студентами других группы без нарушения принципа конфиденциальности, так как в тексте скрыты лица, некоторые факты откорректированы, а видеоматериал необходимо хранить в архиве преподавателя, который несет полную ответственность за неразглашения тайны консультации.

Обработывая полученный протокол консультации, можно рассчитывать на увеличение информации о структуре вербального взаимодействия субъектов консультационного процесса. Имеющиеся данные поначалу обрабатываются в зависимости от конкретной исследовательской задачи, после чего могут быть подвергнуты целостному анализу. Можно, например, измерить удельный вес каждой категории анализа (выявлении временных нагрузок) или частоту её встречаемости с учетом этапов консультирования, выявить зависимость между теоретической ориентацией позиции консультанта и частотой использование категорий вербального взаимодействия, установить связь между индивидуальными особенностями консультанта или клиента и встречаемостью категорий т. д. Наблюдая за консультацией клиента в течение длительного времени интересно изучить динамику изменения процесса консультирования. Разумеется, возможно, осуществление обработки и по своим оригинальным схемам, которые могут в большей степени отвечать конкретным задачам исследователя.

Таким образом, разработанная нами методика вербального взаимодействия субъектов консультационного процесса может применяться непосредственно на самом занятии, при анализе видеоматериалов, а также в научных исследованиях студентов связанных с изучением проблем взаимодействия в консультационном процессе.

## ЛИТЕРАТУРА

- A.A. Реан, Я.Л. Коломенский.* Социальная педагогическая психология. СПб.: Питер Ком, 1999.
- Р. Атаханов, М.Г. Бобкова.* Психологическое воздействие и профессиональная установка педагога на эмпатийный способ взаимодействия // Психологическая наука и образование. 2007. № 1.
- В.А. Мединцев.* Диалогическое моделирование психологических взаимодействий // Вопросы психологии. 2005. № 5.
- Ю.Е. Аleshina.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. Изд. 2-е. М.: Независимая фирма «Класс», 1999.
- Р. Кочунас.* Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999.
- Gilliland, B.E., James, R.K. & Bowman, J.T.* Theories and strategies in counseling and psychotherapy. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1989.

## METHOD OF VERBAL INTERACTION ANALYSIS OF CONSULTING PROCESS SUBJECTS

*M.G. BOBKOVA*

The article deals with methods of verbal interaction analysis of consulting process subjects based on principles of dialogical modeling of psychological interaction. The structure of supervision is enclosed on the basis of eclectic model of psychological consultation stages which was developed by B.E. Gilland. Functional characteristics of categories of verbal subjects' interaction are considered on each stage of consultation. It is pointed out the option of usage this technique for training an active supervision position of future expert in the sphere of psychological consultation.

**Keywords:** supervision, consultation stages, verbal interaction, subject, consultation process.

- A.A. Rean, Ya.L. Kolomensky.* Social pedagogical psychology. SPb.: Piter Kom, 1999.
- R. Atakhanov, M.G. Bobkova.* Psychological impact and professional installation of the teacher on an emphatic way of interaction // Psychological science and education. 2007. № 1.
- V.A. Medintsev.* Dialogical modeling of psychological interactions // Psychology questions. 2005. № 5.
- Yu.E. Aleshina.* Individual and family psychological consultation. 2nd edition. M: independent firm "Klass", 1999.
- R. Kochunas.* Bases of psychological consultation. M: Academic project, 1999.
- Gilliland, B.E., James, R.K. & Bowman, J.T.* Theories and strategies in counseling and psychotherapy. New Jersey: Prentice-Hall, Inc, 1989.