

Конфликтологический аспект затрудненного взаимодействия в диаде «консультант – клиент»

Л. А. Коновалова

В работе исследуются основные детерминанты затрудненного консультативного взаимодействия. Особое внимание уделяется влиянию личностных особенностей психолога-консультанта на восприятие клиента как трудного во взаимодействии. Изучается содержание проективной составляющей поля взаимодействия в диаде «консультант-клиент».

Ключевые слова: затрудненное консультативное взаимодействие, сопротивление, трудный клиент, проекция.

The Conflict Logical Aspect of Difficult Interaction in the “Consultant – Client” Dyad

L. A. Konovalova

Annotation: The article is devoted to the investigation of the basic determinants of difficult consultative interaction. The author pays attention to the influence of the consulting psychologist's personal features on his perception of the client as the difficult one in interaction. The content of projection of interaction in the “consultant – client” dyad is in the focus of the research.

Key words: difficult consultative interaction, resistance, difficult client, projection.

По мнению ведущих специалистов в области психотерапии и консультирования, специфика и качество консультативного контакта – важнейшие факторы, определяющие успех психотерапии и консультирования в целом (З. Фрейд, 1912; В. Н. Мясищев, 1960; М. М. Кабанов, 1980; В. А. Ташлыков, 1974, 1984, 1989, 1997; Б. Д. Карвасарский, 1985, 1990; Р. Гринсон, 1994, О. Кернберг, 2000). Психолог-консультант в своей работе часто сталкивается с нежеланием клиента сотрудничать, с фактами нарушения контракта, с нарушением границ взаимодействия. Эти феномены в психодинамической традиции объединяются понятием «сопротивление». Этот термин, кроме сопротивления изменениям, которые могут произойти в личности клиента в результате работы с психологом, включает также сопротивление взаимодействию с психологом (сопротивление установлению рабочего альянса).

Практика показывает, что источником сопротивления может быть не только клиент, но и консультант. Проявление сопротивления клиентом может являться реакцией на искажение психологом восприятия клиента. В этом процессе может участвовать механизм проекции со стороны консультанта. Искажение восприятия клиента психологом может способствовать смещению акцентов с актуальной на данный момент потребности последнего на актуализирующуюся через механизм проекции потребность самого психолога. В результате взаимодействие перестает носить терапевтический характер. От степени осознания психологом последствий искаженного восприятия клиента зависит эффективность консультативного воздействия. Таким образом, исследова-

ния влияния личностных особенностей и самовосприятия консультанта на процесс затрудненного взаимодействия с клиентом, на наш взгляд, являются актуальными.

В психоаналитической литературе достаточно освещены вопросы, касающиеся переноса и сопротивления клиента и контрпереноса психолога. В то же время контрперенос клиента и перенос психолога не учитываются. Предполагается, что психолог в достаточной мере осознает свои переносные реакции на клиента.

В исследовании мы рассматривали взаимодействие в пространственных характеристиках через введение категории поля. Эта категория наиболее полно разработана в теории К. Левина, а также в интересующем подходе Р. Столору, Б. Брандшафта, Д. Атвуда [4] и в гештальт-подходе. Психологическое содержание этого поля включает проективную составляющую, создаваемую личностью психолога.

Цель нашего исследования – выявление проективной составляющей поля взаимодействия консультанта и клиента, источником которой является консультант.

Гипотетическим конструктом, который мы исследуем в рамках данной работы, является проекция. Существует много определений этого понятия, но мы в качестве теоретического определения механизма проекции примем следующее: «В своих тонких проявлениях проекция – это дело избирательной чувствительности. Мы не столько переносим свои чувства в мир, сколько всматриваемся или вслушиваемся в то, что там уже есть, и усиливаем это в собственном восприятии» [5, с. 121]. Такое понимание проекции позволяет опе-

рационализировать это понятие через искажение межличностного восприятия. Восприятие партнера по взаимодействию включает оценку степени выраженности личностных черт. Эта оценка является функцией различных характеристик интересубъективного поля взаимодействия обоих партнеров. В данной работе мы исследуем вклад самого оценивающего в интересубъективное поле и характер зависимости восприятия клиента психологом от самовосприятия.

В качестве одного из методов исследования поля мы использовали тест-опросник, разработанный Р. Плутчиком и Х. Р. Контом, для выявления ведущих механизмов психологической защиты консультантов. На основе этого осуществлялся анализ психологического содержания, которое потенциально может привноситься психологом в контакт с клиентом. Для диагностики личностных особенностей консультантов мы использовали шестнадцатифакторный личностный опросник Р. Кеттелла.

Для выявления проективной составляющей интересубъективного поля взаимодействия психолога-консультанта и клиента мы разработали опросник, включающий набор черт личности, в котором испытуемого просили оценить степень их выраженности в собственной личности, в личности клиента, взаимодействие с которым затруднительно для психолога, неприятно (дает ощущение неуверенности в своих силах), дискомфортно, заходит в тупик («трудный клиент», далее клиент типа А), и клиента, который вызывает симпатию, взаимодействие с которым приносит удовлетворение, имеет положительные результаты, и контакт с которым для психолога комфортен (далее клиент типа Б), по шкале от 0 до 10.

С целью более точного исследования содержания образа поля взаимодействия нами была разработана проективная графическая методика на основе описанных Г. С. Абрамовой [1] моделей отношений. Кроме того, мы использовали ассоциативный метод исследования проективной составляющей интересубъективного поля взаимодействия психолога и клиента.

В исследовании приняли участие 44 психолога-консультанта (6 мужчин и 38 женщин, возраст от 26 до 53 лет), придерживающихся различных направлений в психологическом консультировании.

Исследование проходило в четыре этапа. На первом этапе мы исследовали степень выраженности механизмов психологической защиты во всей выборке, средние показатели оценки черт собственной личности, личности клиента типа А

и клиента типа Б. Кроме того, проводилась оценка значимости различий самовосприятия и восприятия клиентов обоих типов, результаты которой определяли направление дальнейшего исследования.

На втором этапе нами были исследованы факторы, определяющие затрудненное консультативное взаимодействие. В качестве методов мы использовали корреляционный и факторный анализ.

На третьем этапе мы исследовали личностные детерминанты склонности к проекции у консультантов. Для этих целей мы использовали регрессионный анализ. Также проводилось исследование структуры личностных качеств у психологов, более склонных к проекции и менее склонных к ней, по методике, предложенной А. В. Карповым [2].

На четвертом этапе мы изучали связь личностных особенностей психолога с образом затрудненного консультативного взаимодействия посредством проективных методов.

В ходе исследования были получены следующие результаты:

1. В данной выборке психологов-консультантов наибольшую выраженность имеют такие механизмы психологической защиты, как рационализация и проекция. Согласно теории Р. Плутчика, механизмы психологической защиты – это производные эмоций, так как каждая из основных защит онтогенетически развивалась для сдерживания одной из базисных эмоций. В частности, проекция развивалась для совладания с выражением недоверия или непринятия, для сдерживания чувства непринятия себя и окружающих как результата эмоционального отвержения с их стороны [3]. Качественный анализ описаний психологами поля взаимодействия с клиентом показал, что клиент, воспринимаемый как трудный, не дает достаточного для психолога эмоционального отклика на интервенции последнего или дает неконгруэнтный отклик, что может ассоциативно напоминать эмоциональное отвержение со стороны окружения в прошлом опыте психолога и тем самым запускать механизм проекции.

Примерами высказываний консультанта при описании поля взаимодействия с трудным клиентом могут быть следующие: «он меня вообще не слышит», «он сам с собой», «я – отражение, тень его защит», «его нежелание обращать внимание на то, что происходит», «я получаю эмоциональный ответ от клиента, но, по моему восприятию, он совсем неадекватен той информации, какую я даю», «я вижу бессмысленность стимулирования

этого человека на контакт, и у меня выстраивается защита», «клиент охвачен своими переживаниями, остается погруженным в них, не впускает меня в свой внутренний мир».

Рационализация, по психозволюционной теории Р. Плутчика, развивается для сдерживания эмоции ожидания или предвидения из боязни пережить разочарование. Образование данного механизма принято соотносить с фрустрациями, связанными с неудачами в конкуренции. Психолог-консультант может включать этот механизм для избегания чувств, связанных с собственной неуспешностью как профессионала при взаимодействии с трудным клиентом.

Психологи-консультанты выборки, принявшей участие в исследовании, в среднем высоко со средней степенью изменчивости оценивают в себе следующие черты личности: сострадательность (7,23), доброту (7,14), честность (7,00), самостоятельность (7,36), справедливость (7,30), рассудительность (6,84), индивидуальность (7,14), порядочность (7,45), ответственность (7,82), верность (7,91), вдумчивость (6,89), справедливость (7,20), доброжелательность (7,84), чувствительность (7,73), отзывчивость (7,55), уважительность (8,09), воспитанность (7,48), интеллектуальность (7,30). Нетрудно заметить, что традиционно они атрибутируются профессиональному консультанту и являются профессионально важными качествами. В клиенте типа Б консультанты в среднем высоко оценивают следующие черты личности: трудолюбие (7,27), самостоятельность (7,20), порядочность (7,45), уважительность (7,52), воспитанность (7,39), интеллектуальность (7,20). Это черты личности, благодаря наличию которых клиент может принимать активное участие в работе и брать на себя ответственность за результаты, что может облегчать контакт с ним психолога-консультанта. В трудном клиенте консультантом высоко оценивается упрямство (7,14), низкие показатели отмечаются по критерию «гибкость» (2,89).

В оценке психологом себя и клиента типа Б мы получили значимые отличия по 35 чертам личности из 178 ($p \leq 0,05$) и по 14 чертам ($p \leq 0,01$). В оценке же себя и трудного клиента достоверные различия получились по 139 чертам ($p \leq 0,05$) и по 115 чертам ($p \leq 0,01$). Таким образом, клиент типа Б воспринимается как похожий на психолога, а трудный – как отличающийся от психолога. Эти результаты позволили нам определять степень значимости черты личности при оценке клиента через абсолютное значение разности в

оценке себя и клиента. Для клиента типа А значимым будет увеличение разности, а для клиента типа Б – ее уменьшение. В первом случае речь идет о проекции отрицаемых и вытесняемых черт личности консультанта (отрицательной проекции), а во втором – о проекции собственных положительных черт (положительная или зеркальная проекция).

2. Анализ корреляционных связей между оценкой психологом себя и абсолютным значением разности в оценке себя и трудного клиента показал, что 80 черт личности из 178 (45 %) оказались значимыми при оценке этого клиента. Полученные результаты позволяют нам утверждать, что трудность в консультативном взаимодействии, скорее всего, связана с зависимостью восприятия клиента от самовосприятия, то есть с проективной составляющей взаимодействия.

Анализ корреляционных связей между оценкой себя по приведенным в опроснике чертам личности и значимостью данных черт при восприятии трудного клиента, проведенный на двух подгруппах испытуемых, дал следующие результаты (в первую подгруппу вошли консультанты, имеющие по опроснику Плутчика (механизм психологической защиты – проекция) показатели выше 50 % (18 человек), а во вторую – ниже 50 % (26 человек)). Для первой подгруппы консультантов нами была обнаружена значимая связь по 69 чертам личности из 178 ($p \leq 0,05$) и по 35 чертам ($p \leq 0,01$). Для второй подгруппы – по 42 чертам личности ($p \leq 0,05$) и по 22 чертам ($p \leq 0,01$).

Взаимосвязь самовосприятия и значимости черты личности при восприятии клиента типа Б для консультантов, более склонных к проекции, обнаружена по 29 чертам ($p \leq 0,05$) и по 11 чертам ($p \leq 0,01$), а для консультантов, менее склонных к проекции, – по 40 чертам ($p \leq 0,05$) и по 28 чертам ($p \leq 0,01$). На основе этих результатов можно предположить, что консультанты второй подгруппы более склонны к проекции положительных качеств, и в этом случае взаимодействие с клиентом становится для них более комфортным и менее затруднительным.

Содержательный анализ дает следующие результаты:

Содержательная наполненность факторов значимости черт при восприятии трудного клиента различна для психологов обеих подгрупп. Для первой подгруппы наиболее нагружен фактор, который мы обозначили как «разумная нормативность». Большинство черт, по которым коррелирует самовосприятие консультанта, склонного

к проекции, со значимостью черты при восприятии трудного клиента, вошли в этот фактор. Это значит, что излишняя рациональность, стремление соответствовать нормам, образу профессионального консультанта увеличивает вероятность проекции со стороны консультанта в ходе консультативного взаимодействия и повышает степень его затрудненности. Консультант вытесняет противоположный полюс этих черт, и, соответственно, приписывает его клиенту, что, в свою очередь, искажает восприятие личности последнего. Клиент может выдавать симптомы сопротивления как реакцию на искажение восприятия себя психологом. Взаимодействие вследствие этого становится затрудненным.

Для второй подгруппы более нагруженным оказался фактор, обозначенный нами как «эмотивность». Некоторые черты, по которым коррелирует самовосприятие консультанта, менее склонного к проекции, со значимостью черты при восприятии трудного клиента, вошли в этот фактор, а остальные составили следующий портрет клиента: мягкий, благодарный, открытый, отзывчивый человек; в основном это качества личности, отсутствие которых в партнере по взаимодействию не способствует доверию в отношениях, мешает сближению в контакте и смягчению границы взаимодействия.

Анализ корреляционных связей между качествами личности психолога по Кеттеллу и значимостью качества в оценке трудного клиента позволил выделить черты личности, которые могут являться «местами наименьшего сопротивления» при восприятии клиента. Данные черты личности могут потенциально становиться частью проективной составляющей поля взаимодействия с клиентом.

3. На основе регрессионного анализа можно сделать заключение о том, что вклад в проекционный механизм защитной структуры личности консультанта вносят следующие факторы: склонность к самоконтролю (Q_3), тревожность (F_1), спокойная самоуверенность (O), утонченность (N), интеллект (B), компенсация и отрицание. Кроме того, склонность к проекции коррелирует с эмоциональной неустойчивостью (C), пронизательностью (N), внутренней напряженностью (Q_4), самоконтролем и сильной волей (Q_3), отрицанием, компенсацией и гиперкомпенсацией. Полученные результаты говорят о личностной детерминированности склонности к проекции у психологов-консультантов.

Используя структурный способ изучения личностных качеств, мы исследовали степень интегрированности личностной структуры консультантов, более склонных к проекции и менее склонных к ней.

Степень организованности структур личностных качеств консультантов, склонных к проекции, выше в 2 раза (117) по сравнению со структурой непроективных психологов (58). Исходя из этого, мы можем говорить, что у проективных консультантов отмечается низкая степень дифференцированности структуры личности. К тому же подгруппы отличаются содержанием базовых качеств, которые являются структурообразующими в плане синтеза всех остальных качеств личности. Для проективных консультантов такими качествами являются следующие: $C+$ (эмоциональная стабильность – эмоциональная неустойчивость), $F+$ (беспечность – озабоченность), $H+$ (смелость), Q_3+ (способность к самоконтролю). Для консультантов, менее склонных к проекции, базовыми качествами являются: $E+$ (доминантность), $N-$ (простота), Q_1- (консерватизм), Q_4- (флегматичность). Коэффициент корреляции между структурами равен 0,16 (не является значимым), то есть структуры личностных характеристик консультантов двух выделенных подгрупп статистически достоверно разнородны. Таким образом, структуры личностных качеств, лежащих в основе большей или меньшей склонности к проекции у консультантов, являются различными, качественно гетерогенными.

Таким образом, вышеприведенные результаты дают основание предполагать, что:

А. Связь самовосприятия со значимостью черты личности при восприятии клиента дает возможность исследовать содержание именно проективной составляющей поля взаимодействия консультанта и клиента, так как именно консультанты, склонные к проекции, обнаруживают большую зависимость восприятия клиента от самовосприятия.

Б. Чем более склонен консультант к проекции, тем больше вероятность, что тупиковые ситуации в терапии связаны именно с проекцией консультанта, а не с объективными личностными особенностями клиента.

В. Содержание проективной составляющей интерсубъективного поля взаимодействия, создаваемой личностью консультанта, различно для психологов, более склонных к проекции и менее склонных к ней.

4. Качественный анализ описаний взаимодействия психолога с клиентом показал, что причины затруднений в работе с трудным клиентом и причины дискомфорта в контакте с ним психологи видят в особенностях личности самого клиента (91 % испытуемых, принявших участие в данном исследовании). Трудности во взаимодействии они приписывают сопротивлению клиента. Анализ же результатов опросника Кеттелла и результатов графических и ассоциативных методик позволяет предположить наличие влияния личностных особенностей психолога на особенности затрудненного взаимодействия с клиентом.

Кроме того, нами были выделены категории содержания поля взаимодействия с трудным клиентом и клиентом типа Б. Анализ проводился согласно форме феноменологического исследования сознания, предложенной Маустакасом (G. Maustakas, 1998).

Исходя из результатов, мы можем говорить о влиянии личностных особенностей психолога и его самовосприятия на особенности затрудненного взаимодействия с клиентом через механизм проекции. Это может приводить к искажению картины восприятия психологом клиента, что, в свою очередь, влияет на характер интервенций психолога в процессе их взаимодействия.

На наш взгляд, дальнейшая разработка методик изучения интересубъективного поля взаимодействия психолога-консультанта и клиента и использование полученных в ходе нашего исследования результатов в супервизорской деятельности может повысить эффективность взаимодействия психолога и клиента.

Библиографический список

1. Абрамова, Г. С. Графика в психологическом консультировании [Текст] / Г. С. Абрамова. – М.: ПЕРСЭ, 2001. – 142 с.
2. Карпов, А. В. Психология стилей управленческих решений [Текст] : учеб. пособие / А. В. Карпов, Е. В. Маркова; Институт «Открытое общество», Международная академия психологических наук. – Ярославль, 2003. – 108 с.
3. Романова, Е. С. Графические методы в практической психологии [Текст] / Е. С. Романова. – СПб.: Речь, 2001. – 416 с.
4. Столороу, Р. Клинический психоанализ. Интерсубъективный подход [Текст] / Р. Столороу, Б. Брандшафт, Д. Атвуд. – М.: Когито-Центр, 1999. – 252 с.
5. Энрайт, Д. Гештальт, ведущий к просветлению [Текст] / Д. Энрайт // Гештальттерапия. Теория и практика. – М.: Апрель Пресс, ЭКСМО-Пресс, 2000. – С. 109–308.