

УДК 37.015.3

*И. Е. Дрёмина**Марийский государственный университет, Йошкар-Ола***ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ «ТРУДНЫХ»
РОДИТЕЛЕЙ В УЧРЕЖДЕНИЯХ ОБРАЗОВАНИЯ**

Статья посвящена особенностям психологического консультирования так называемых немотивированных или «трудных» клиентов психологами образования, то есть консультированию родителей, которых направляют к психологу педагоги или администрация учреждения. В таких случаях родители часто занимают позицию «я тут ни при чем» и «это не моя проблема». Рассмотрены способы установления контакта и привлечения родителей к совместной работе на благо ребенка. Одним из условий достижения успешного результата является установление доверительных отношений с родителями ребенка, который вызывает беспокойство педагогов либо своим поведением, либо своей успеваемостью. Другим условием является объяснение того, как проблемы ребенка могут быть связаны с проблемами родителей; для этого родителям необходимо показать, что в рамках семейной системы невозможно изолированно решить проблемы ребенка, не вовлекая в это членов семьи. Особую группу составляют случаи, когда у ребенка имеются серьезные проблемы, связанные с нарушениями развития, а родители не хотят этого признавать. В статье указаны механизмы психологической защиты, объясняющие такую позицию родителей. Рассмотрена тактика «двойного прогноза», при которой необходимо разъяснить, что может произойти в дальнейшем, если не заниматься ребенком и не прислушиваться к рекомендациям специалистов, и как можно преодолеть отставание или поведенческие нарушения, если вовремя оказать ребенку помощь. Встречаются родители с потребительской мотивацией, которые пытаются переложить ответственность за ребенка на плечи других людей. В таких случаях необходимо переориентировать родителей в плане ответственности: до тех пор пока они не возьмут на себя ответственность за изменения в своей жизни, им не поможет ни один психолог. Наконец, встречаются родители, работу с которыми проводить бесполезно, так как это социально дезадаптированные личности, зависимые от алкоголя или наркотиков, либо психически неадекватные; таким необходима помощь иного рода и у других специалистов.

Ключевые слова: психологическое консультирование, «трудные» клиенты, немотивированный клиент, безусловное принятие, психологические защитные механизмы, доверительные взаимоотношения.

В представлении многих педагогов-психологов, работающих в сфере образования, так называемые «трудные» клиенты – это прежде всего родители обучающихся. На многочисленных семинарах-практикумах и мастер-классах, проводимых с психологами образования, неоднократно приходилось слышать примерно такие высказывания: «Воспитатели группы много раз жаловались на поведение этого мальчика. В конце концов, пригласили родителей, поговорили с ними и рекомендовали обратиться к психологу. На приеме родители заняли защитную позицию, которую можно охарактеризовать так: «Нам рекомендовали к вам прийти, вот мы и пришли» (в контексте читается: «Нам самим-то это не нужно»).

По мнению Р. Кочюнаса [4, с. 81], самым лучшим экспертом собственных проблем является

сам клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Обычно у психолога не возникает сложностей при работе с мотивированными клиентами, которые сами приходят в его кабинет, делятся своими проблемами, задают вопросы и хотят получить советы. Такие родители заинтересованы в решении проблемы, «ловят» информацию на лету, и психологу остается только обсудить с ними проблему и предложить соответствующие рекомендации. Для психолога это так называемые «идеальные» клиенты. Однако консультирование родителей в учреждениях образования редко бывает таким гладким. Гораздо чаще психологу приходится иметь дело с не заинтересованным в совместной работе родителем, которого направили к психологу воспитатели,

учителя или администрация образовательного учреждения.

Далее рассмотрим несколько вариантов, как заинтересовать таких клиентов в совместной работе на благо ребенка.

1. Обязательным условием успешного результата любого консультирования является умение психолога создать доверительные отношения с клиентом. В основе таких отношений лежит безусловное принятие личности родителя со всеми его положительными и отрицательными качествами, а также признание беспокойства, которое человек испытывает в связи с тем, что его направили на консультацию. Исходить нужно из того факта, что родитель все-таки пришел в кабинет психолога, хотя мог бы и не приходить. По мнению Г. В. Бурменской, «чрезвычайно способствует установлению контакта умение консультанта показать свое отношение к родителям как к искренне заинтересованным в устранении трудностей ребенка, как глубоко знающим и понимающим его. Такое отношение несовместимо с прямой или косвенной критикой действий родителей, сомнениями в их педагогической компетентности» [2, с. 125].

В ходе консультативной беседы можно спросить родителей об их способах воспитания ребенка, об их возможных попытках решения проблемы. У родителей не должно сложиться впечатление, что все, что они делали (или не делали) до этого, – неправильно. Опыт показывает, что положительная оценка психологом тех или иных воспитательных действий и установок родителей, действительно оправданных и необходимых, может существенно повысить их уверенность в собственных силах и мотивировать на совместную с психологом работу. Главное – помнить, что эффективное консультирование – это процесс, который выполняется *вместе* с клиентом, а не *вместо* него.

2. Нередко у самих родителей имеются серьезные внутриличностные и семейные проблемы. Однако не стоит заявлять клиенту, что истинная причина находится в нем самом или его отношениях с супругом. Психолог может объяснить родителям, каким образом проблемы ребенка могут быть связаны с проблемами родителей, показать, что в рамках семейной системы невозможно изолированно решить проблемы ребенка, не вовлекая в это членов семьи. Наладив контакт с клиентом, можно обсудить проблемы не только ребенка, а и других членов семьи. В ходе обсуждения этих проблем клиент, как правило, начинает осознавать, как они связаны с поведением или состоя-

нием ребенка, а у психолога появляется шанс «донести» до родителя проблемы ребенка и получить отклик.

3. Бывают случаи, когда у ребенка серьезные проблемы (тяжелые нарушения поведения, предполагаемая задержка психического развития и др.), а родители не хотят этого признавать. Психологу необходимо помнить: любой намек на неодобрение позиции родителей может спровоцировать у них сильные защитные реакции и закроет возможность откровенного обсуждения всех аспектов проблемы. В таких случаях у родителей бессознательно «включаются» мощные психологические защиты: отрицание (бабушка не верит соседям, которые рассказывают о недостойном поведении ее внука во дворе), рационализация (мама объясняет невозможность заниматься ребенком семейными трудностями, материальными проблемами и др.), избегание (не реагируют на просьбы педагогов, не идут к психологу по настойчивой рекомендации заведующей детского сада), вытеснение (вообще не осознают наличия проблемы; забывают неприятные случаи, рассказанные учителем), проекция (переносят свое недовольство на педагогов, считая, что они предвзято относятся к их ребенку), замещение (вымещают гнев и раздражение на самом ребенке или других людях). Объяснить родителям серьезность ситуации в таком случае бывает крайне сложно. Однако психолог может поработать на «снятие» защит через установление доверительных взаимоотношений, донесение до родителей мысли, что их не хотят в чем-то уличить, не хотят упрекнуть за плохое воспитание ребенка или равнодушие к его судьбе.

Важно, чтобы психолог не ограничивался только логическим анализом проблемы, а обратил внимание на чувства тревоги, вины, угнетенности, разочарования, и дал возможность родителям выражать, проговаривать эти чувства. Своим заинтересованным отношением и всесторонним рассмотрением проблемы психолог может помочь родителям освободиться от тяжелых чувств, стимулировать их внимание к позитивным сторонам проблемы и достоинствам ребенка, стимулировать активный поиск возможных решений и желание помочь ребенку.

4. Родительское отношение к ребенку всегда субъективно. Родителям трудно оценить серьезность проблем в развитии ребенка просто потому, что они могут ничего не знать об этих проблемах, или считать, что «он еще маленький», или объяснять состояние ребенка тем, что «я тоже в детстве была такой». В подобных случаях психолог

может избрать тактику «двойного прогноза». Для этого необходимо разъяснить родителям, что может произойти в дальнейшем, если не заниматься ребенком и не прислушиваться к рекомендациям учителей, воспитателей, врачей. Желательно привести аналогичные примеры о детях, проблемы которых впоследствии только обострились (поведение стало совершенно неуправляемым; ребенок был направлен на ПМПК; выставлен соответствующий неприятный диагноз, и т. д.). Цель такой беседы – не «запугать» родителей, а донести до них серьезность происходящего с ребенком. Вместе с тем необходимо показать и другую линию развития событий: что можно исправить, как можно улучшить состояние или поведение ребенка, если уже сейчас прислушаться к рекомендациям педагогов, врачей (нередко родители отказываются от назначенного психоневрологом или психиатром лечения). В этом случае психолог может показать благоприятный исход развития событий и обсудить возможности совместной работы или привлечения помощи со стороны.

5. Встречаются родители с потребительской мотивацией; они считают, что им все должны и приходят к психологу только для того, чтобы сказать, что проблема с ребенком, на которого жалуются педагоги – это «не моя проблема», а проблема воспитателя, учителя и т. д. Мотивируют они такую позицию тем, что ребенок находится в детском саду (школе), а родитель на работе, и, следовательно, не может повлиять на ребенка, а также тем, что дома ребенок «так себя не ведет». По сути, это попытка взрослого переложить ответственность за воспитание ребенка на плечи других людей. Уже сам факт обращения к психологу рассматривается такими родителями как некое «вложение» (времени, усилий, эмоций), взамен которого они хотят получить «товар» – готовый рецепт решения проблемы.

Наибольшая сложность работы с подобными клиентами заключается в переориентации в плане ответственности: до тех пор, пока они не возьмут на себя ответственность за изменения в *своей* жизни (а их ребенок – это часть *их* жизни), им не поможет ни один психолог. В таких случаях остается либо согласиться с доводами родителей (ведь ответственность за ребенка во время его нахождения в учреждении *действительно* лежит на других людях, а не на родителях), либо объяснять родителям, каким образом поведение ребенка в группе (классе) связано с внутрисемей-

ными отношениями и как последствия такого поведения могут повлиять на *их* жизнь.

6. В некоторых случаях работу с родителями проводить бесполезно. Они могут оказаться социально дезадаптированными личностями, зависимыми от алкоголя или наркотиков, либо психически неадекватными. В этих случаях им необходима помощь иного рода и у других специалистов. Психолог может попытаться «взять в союзники» какое-либо другое заинтересованное лицо из родственников ребенка. Если и это невозможно, лучше переключиться на работу с самими ребенком и его педагогами.

Стремясь помочь ребенку и работая с его родителями, психолог обязан подключить все свои профессиональные и личностные возможности. Но в каждом конкретном случае не стоит забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека и его жизнь. Необходимо предоставить родителям ответственность за ребенка, право выбирать, как действовать (или бездействовать) и что делать (или не делать). Психологу не стоит также забывать о том, что кажущаяся ему степень «трудности» ребенка или родителей обратно пропорциональна уровню его профессионализма. Трудные клиенты, по сути, являются индикаторами тех проблем, над которыми ему необходимо поработать.



1. Бельская Е. Г. Основы психологического консультирования и психотерапии: учеб. пособие. Обнинск: ИАТЭ, 1998.

2. Бурменская Г. В., Карабанова О. А., Лидерс А. Г. Возрастно-психологическое консультирование. Проблемы психического развития детей. М.: Изд-во МГУ, 1990. 136 с.

3. Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования: учебное пособие. М.: «Ось-89», 2005. 352 с.

4. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М.: Академический проект, 1999.

1. Bel'skaya E. G. Osnovy psikhologicheskogo konsul'tirovaniya i psikhoterapii: ucheb. posobie. Obninsk: IATE, 1998.

2. Burmenskaya G. V., Karabanova O. A., Liders A. G. Vozrastno-psikhologicheskoe konsul'tirovanie. Problemy psikhicheskogo razvitiya detei. M.: Izd-vo MGU, 1990. 136 p.

3. Elizarov A. N. Osnovy individual'nogo i semeinogo psikhologicheskogo konsul'tirovaniya: uchebnoe posobie. M.: «Os'-89», 2005. 352 p.

4. Kochyunas R. Osnovy psikhologicheskogo konsul'tirovaniya. M.: Akademicheskii proekt, 1999.

Статья поступила в редакцию 16.11.2015 г.

I. E. Drjomina

Mari State University, Yoshkar-Ola

**PSYCHOSOCIAL COUNSELLING OF “THE BAD PARENTS”
IN EDUCATIONAL INSTITUTIONS**

The article is devoted to the peculiarities of counseling so-called non-motivated or “bad” clients by the educational psychologists. The article deals with counseling of parents, who are sent to a psychologist by the teachers or by the administration of the institution. In such cases, parents often take the position of “I’m not in it” and “It’s not my problem”. The article discusses ways of making contact and engaging parents to work together for the good of the child. One of the conditions for a successful outcome is to establish a trusting relationship with the parents of a child, which is a concern of teachers by his behavior or his academic performance. Another condition is an explanation of how the child’s problems may be associated with problems of parents. To do this, it is necessary to explain to the parents that within the family system it is impossible to solve in isolation the child’s problems without involving his family. A special group is cases where a child has serious problems associated with disabilities in development, and parents do not want to admit it. The article indicated psychological defense mechanisms that explain this attitude of parents. The study examined the tactics of “double forecasts”, in which it is necessary to clarify what can happen if you do not deal with the child and not listen to the recommendations of the experts, and how to overcome the backlog or behavioral disorders, thanks to the timely help to a child. There are parents with consumer motivation, who are trying to shift responsibility for their child on the shoulders of others. In such cases it is necessary to reorient the parents in terms of responsibility. As long as they do not take responsibility for changes in their lives, no psychologist will not help them. Finally, there are the parents, the work with whom is useless, as they are socially maladjusted persons dependent on alcohol or drugs, or mentally inadequate. This requires a different kind of assistance and other professionals.

Keywords: psychological counselling, “the bad clients”, non-motivated client, unconditional acceptance, psychological defense mechanisms, trust relationship.