

Теории и техники на психологическото изследване

Психологията може условно да се раздели на две части: теории и изследователски практики. Общото за всички тях е, че се отнасят до преживявания, поведения и тяхното обуславяне. Теориите са призвани да дадат адекватно описание и обяснение на реалностите на психиката и поведението във вид на психологическо **метапознание**. Практиките, от своя страна, са предназначени да проучват психо-поведенческите феномени в текущото им състояние, да ги променят и дори да формират у субектите по определени критерии нови феномени на преживявания и поведение. Теориите съответстват на декларативното знание в дългосрочната памет, а практиките – на процедурното знание. Ако аналогията е вярна, то за двете части – теория и практика – следва да важат особеностите на двата вида знание.

Понякога се казва, че научното познание, включително и психологическото, изпълнява следните функции: *описание, обяснение, предсказание и активно формиране*. Психологическите теории реализират повече първите две функции, а практиките предимно третата и четвъртата функции.

Теориите в психологията

Думата “теория” е от древногръцки произход и значи “съзерцание”. Това семантично значение е запазено и в съвременния смисъл на термина “теория”. Последната се дефинира като мрежа от понятия за даден предмет, която не го променя, а го схваща такъв какъвто е. Теорията съдържа претенцията, че е уловила определена истина за своя предмет, която е фиксирана с езикови и логически средства - думи и понятия. Една теория всъщност е *идеален* предмет, т. е. възпроизвеждане на реален предмет в *Свят 3* по К. Попър. Между реалния и идеалния предмети стои теоретикът, който извършва познавателна дейност и осъществява прехода между двата типа предметност. Това е представено на следващата рисунка:

Фигура. Трите свята на човека

Психолога-теоретик, както се вижда от рисунката, е медиатор между *три* свята (по К. Попър – физически, душевен и идеален). Това значи, че той не е пасивен, въпреки че

изходният смисъл го задължава да “съзерцава” предметите, а не да ги измисля отникъде. Вършейки своята познавателна дейност, психологът-теоретик търпи въздействията на един външен свят, зададен му чрез сетивата; внася от себе си предварително знание за света – пред-разсъдъци; има определени интуиции за актуални и бъдещи събития; опира се на формат на представяне на света – преживявания, който също привнася своите особености в познавателния процес. Психологът също използва езикови средства да изкаже теоретичните си прозрения. Ето защо крайният продукт – теоретичният текст - съдържа както евентуална истина за изходния предмет на познание, така и привнесено от теоретика. При това последните два аспекта изобщо не могат да се отделят един от друг. Такава е абстрактната схема на създаването на една психологическа теория.

Един от големите историци на психологията Зигмунд Кох е силно впечатлен от бума на отделни психологически идеи, теории, модели. За адекватно описание на реалния процес на психологическо изследване той въвежда едно ново понятие – езикови общности (language communities) – група учени, които използват сходни термини, за да обозначат тънкостите на смислите и различителните белези на възприятията си и се разбират взаимно в достатъчна степен. Кох твърди, че “минималният приемлив размер на езикова общност за психологията да е общност от двама души” (Koch, 1976, p. 531). Кох прави важно уточнение, че на базата на езиковата общност се формира изследователска клетка , която според него е “асоциация от учени, занимаващи се с приблизително същите проблеми от една обща гледна точка, като споделят един специализиран език”(пак там, с. 543). Концепцията на З. Кох отговаря на реалното състояние на нещата в психологията и е много толерантна към всякакъв вид изследвания, стига да се правят отговорно.

Внасянето на примеси от лично естество от психолога-теоретик не винаги е деформация на теорията, както е в естествените науки, а е понякога най-ценното послание на текста (дискурса) на теорията. В персоналните моменти на психологическия текст се съдържат прозрения за бъдещи изследвания и тези прозрения обикновено се следят с повишен интерес в изследователските клетки.

Единици на анализ в психологията

главната изследователска стратегия е аналитична и се подчинява на максимата: “Разделяй и изследвай!” Теоретичният текст обикновено представя визията на своя

автор на малки блокчета – понятия. Фактите в която и да било наука не са неутрални констатации за неща, съществуващи сами по себе си, а резултат от сложна абстрахираща дейност, която ги произвежда като предпоставки на наблюденията и експериментите. Така че няма не интерпретирани факти. Самите те са продукт на анализ.

Съществуват различни видове теоретични понятия, но най-прието е те да се делят на описателни и обяснителни, въпреки различията между тях. Съществува един клас понятия, обаче, които са колкото описателни, толкова и обяснителни. Те са нещо като “гръбнак” на психологическата теория и се наричат “единици на анализ”. В единиците на анализ е изкристализирала интуицията на теоретика за това какви са главните качества и функции на психичната реалност. В съответната теория единиците на анализ *изпълняват функцията на базисни факти*

, от които се възпроизвеждат производни факти - сложни феномени. Л. С. Виготски отбелязва, че единиците на анализ са най-малките фрагменти на психиката, които все още носят природата на цялото (Виготский, Собр. Соч. т. 1, с. 174). У. Т. Сингълтън пък ги сравнява с “тухли”, с които се строи сграда, а С. Л. Рубинщайн ги оприличава на “клетки”. Може да добавим още една аналогия: единиците на анализ в психологията са подобни на единиците на анализ в музиката – тонове, акорди, фрази.

В една теория има понятия, отношения между понятията във вид на закони и закономерности. Все пак единиците на анализ са *главните идентификационни белези* на една психологическа теория и първата отправна точка за сравнение между теориите. Аналитично обособените единици в най-голяма степен допринасят за обяснителната сила на теорията и поставят граници на възможното ѝ приложение. Единицата на анализ влиза като общ множител във всички обяснения и реконструкция на психологични феномени.

Единицата на анализ е теоретично понятие, което описва най-малкият фрагмент (феномен, факт) на психичната реалност, който запазва качеството на цялото. Тя се съчетава с тъждествени или разнородни единици по определени принципи и закономерности, за да произведе многообразието на психичната реалност. Валидността на една психологическа теория се определя решаващо от адекватния избор на единици, от които да се конструира мрежата от понятия.

Единицата на анализ представлява единство на психиката, концентрирано в неин фрагмент. Тя е особен вид формализъм, който задава координатната система на изграждане на психични структури. Макар в определението да наричаме

психологическата единица “теоретично понятие”, тя е дори повече “символична форма” (символичен тип), не толкова обозначава нещо съвсем конкретно, колкото символизира многообразните прояви на едно качество на психиката. Единицата на анализ, подобно на символите, позволява неизчерпаеми модификации като същевременно запазва фундаменталното си качество.

Такива единици без специална подредба, предложени от множество психолози-теоретици с твърде различаващи се светогледи и методологии, са приведени в следната *Таблица*:

Наименование на единицата

Въведена в употреба от:

Кратко описание

Актове на съзнанието

Ф. Brentano, А. Gurwitsch

Отчетливи ментални актове с насоченост към обекти в света или към други ментални актове. Т

Асоциации

Дж. Ст. Mill, Х. Ebbinghaus

Психическа връзка на един ментален феномен (образ, дума, емоция) с друг. Възникването на с

Живо движение, равнища на двигателния акт, двигателна задача, биодинамична тъкан на съзнанието

Н. А. Бернщейн, В. П. Зинченко

Единици на построяване на поведението и на регулацията му от психиката. Приема се, че поведението е резултат от взаимодействието на различни единици

Възприятие, ситуация

М. Мерло-Понти

Ограничено поле на преживяване, където на субекта му се разкрива света и се реализират неговите възможности

Гещалт

М. Вертхаймер, В. Кьолер, К. Кофка

Формално-динамична цялост на предмет, изпъкваща като фигура във феноменалното поле на възприятие

Рефлекс, действие, схема, операция, когнитивна структура

Ж. Пиаже, П. Галперин

Последователни психо-поведенчески компоненти, от които се построяват усложняващи се когни

Детерминиращи тенденции

К. Бюлер, Н. Ах

Първично безсъзнателни фактори, които действат като спойки на душевния живот и специалн

Единица ТОТЕ

Дж. Милър, Ю. Галантер, К. Прибрам

Това е структура от 4 стъпки (проба – действие – проба – изход), която се повтаря във всички

Жест, речеви акт, рефлексивно действие

Дж.Х. Мийд, Р. Харе, Дж. Шотър

Конститутивни компоненти на психиката и поведението в символния интеракционизъм и етолог

Жизнен свят, феномени

Е. Хусерл, Ф. Дж. Бойтендаик

Органична цялост на преживяванията на субекта (жизнен свят), която обуславя спецификата на

Значимо преживяване

Ф. Басин, Ф. Василюк

Най-важните изпъкващи цялости в душевния поток, които си струват да бъдат описвани като

Кодове – пропозиционален, представен, образен, словесен, двигателен

А. Пейвио, З. Пилишин и др.

Ментални “езици”, в които субектът структурира преживяванията за себе си и ги съобщава на

Комплекс, психотравма

З. Фройд

Съдържания, изтласкани от съзнанието, които имат мотивираща функция в живота на субекта

Личност, реакции, спонтанни действия

У. Щерн

Основни категории на персоналистката психология. Душевната цялост на индивида (личността)

Мисъл, чувство, воля

В. Дилтай

Качества, които присъстват неделимо във всяко преживяване, и в хода на душевния живот се

Образ, действие, символ

Дж. Брунер

Три вродени системи на репрезентация, които се усилват от културни средства и изграждат т

Операция, действие, дейност

А. Н. Леонтиев

Структурни равнища на построяване на цялостната жизнена дейност на субекта във външен и

Образ на света

К. Боулдинг, А. Н. Леонтиев, С. Д. Смирнов

Интегрална схема на света, която осмисля актуалните преживявания и произвежда очаквания

Оръдие, знак, психична функция

Л. С. Виготски

Основни единици и заедно с това фактори на психично развитие у човека. Натуралните психич

Отношения

В. Н. Мясищев, Г. Бейтсън

Първичните съставки, които изграждат съзнателните актове, личността и характера на индив

Персонални конструкти

Дж. Кели

Когнитивни образования, съставляващи личността на индивида, които са безсъзнателни или с

Перцептивен цикъл

У. Найсър

Когнитивна активност, чрез която субектът придобива знания за външния свят. Състои се от с

План, цел, скрипт, епизод

Р. Фивуш, Абелсон, Румелхардт, Дж. Милър и др.

Когнитивни образования, които организират познавателната дейност и действат подобно на к

Промеждутъчни променливи

Е. Толмън, Кл. Хъл, Е. Гатри

Ментални фактори, разположени между стимулите и реакциите – очаквания, карти на обкръж

Психически функции

У. Макдаугъл, У. Джеймс, Е. Клапаред, Р. Уудвортс

Психо-биологични макро-единици на психиката, постулирани от функционализма. Последният

Психична структура (слоеста, йерархична и пр.)

Л. М. Векер, Ж. Пиаже

Възглед, уподобяващ психичното съдържание и организацията на сграда или предмет с множ

Психично поле с топологична организация, квази-потребности, намерения

К. Левин

Психичното поле е зона на преживяване, в която действат психични сили, описвани чрез векто

Психологически тип, архетип

К.-Г. Юнг

В аналитичната психология на Юнг се приемат два типа: интравертен и екстравертен. Архетип

Смислови образования

Б.С. Братус

Разнообразни неосъзнати, полусъзнателни и съзнателни преживявания, които дават пълнота

Смисъл

В. Франкъл

Отражение на няколко групи вечни ценности в преживяванията на индивида. У него има влече

Субект, преживяване, индивидуалност

К. Роджърс и хуманистичната психология

Категории на хуманистичната психология. Те предполагат неограничена индивидуализация и б

Схема

Ж. Пиаже, Ф. Бартлет

Вътрешен “скелет” на вид взаимодействие със света, който асимилира външната информация

Телесни движения, навици

Е. Торндайк, Дж. Уотсън

Компоненти на откритото или скрито (вътрешно) поведение, които служат за адаптация на жи

Транзакция

Е. Бърн, А. Еймз

Действия на субекта, които променят неговите его-състояния – родител, дете, възрастен.

Ум, култура, индивид

М. Коул, С. Скрибнър и др.

Категории на съвременната крос-културна психология, която предполага, че няма универсална

Умение

Ф. Бартлет, У. Т. Сингълтън, А. Уелфърд

Интегрална единица на организация на човешкия опит, особено трудовия. Уменията имат комп

Усещане, чувства, представи

В. Вундт

Единици на интроспективния анализ, които не могат да се сведат до по-прости съставки и са д

Условен рефлекс (стимул – реакция), подкрепление

И. П. Павлов, Дж. Уотсън, Кл. Хъл.

Модификация на аферентното рамо на безусловен рефлекс, когато безразличен стимул добива

Установка

Д. Н. Узнадзе, К. Голдщайн

Цялостно безсъзнателно състояние на субекта, което се обуславя от моментна потребност и а

Форма на живот

Л. Витгенщайн

Игра на жизнените сили на субекта, която се извършва по правила, вътрешно присъщи за нея.

Фреми

М. Мински, Ъ. Гофмън

Буквално “рамки”, сцени заедно с декорите и пиесите, в които се разиграва определен тип опи

Его-идентификации

Е. Ериксън

Основни единици на съдържанието на личността, особено в зряла възраст.

Градиенти, афордънсиз (affordances)

Дж. Дж. Гибсън

Перцептивни единици, влияещи върху всички когнитивни процеси. Градиентите са стимули с

Активирани паметови структури, продукции

Дж. Андерсън

Набор от понятийни възли в паметта и техните връзки, които са активирани в даден момент и

Моларна и молекулярна активност, микро-, мезо- и екзо-системи, диади, роли, обстановка, соци

У. Бронфенбренър

Единици на екологическата психология на развитието, в която психиката претърпява влияния

В таблицата са пропуснати над-индивидни единици, например, “психологически климат”, “групов морал”, “обстановки на активност” (activity settings) и пр., които се обсъждат в социалната, трудовата и комунална психологии. Още на пръв поглед е видно, че повечето единици показват *индивида в релация* към нещо в света извън него. Така деленето на единици запазва релационната природа на психичните феномени, това, че те са насочени към нещо, имат предвид реалности извън себе си. В някои концепции това се нарича интенционалност на психиката, в други – отражение, в трети – антиципация, основана на минал опит и пр.

В психологическата теория единиците на анализ, приети в нея, служат като неин *базис на несъмненост*

, т. е. те се приемат за аксиоматични положения, като солидни повтарящи се факти, от които да започват синтези на преживявания, приближаващи се до преживяванията в реален жизнен контекст. Следва да отбележим, че естествените науки и математиката притежават такъв базис на несъмненост, който е

единствен

за всички изследователи и това много облекчава създаването на теории, които да са доминиращи сред техните научни общности. Таблицата илюстрира констатацията, че в психологията не е така. В което и да е време на нейната история в психологията са се конкурирали множество теории и не може да се покаже, че една от тях е господствала в психологическата общност. Всяка теория е предлагала свои единици на анализ и е внушавала своя базова метафора за човека. Оттук е възниквал първият неотстраним повод за разногласия на равнище фундамент на изследване.

Вижда се, че предложените единици се различават значително по сферата на приложението им. Едни се отнасят само до феномените на съзнанието (актове на съзнанието, асоциации, гещалти), други са единици на безсъзнателното (архетипи, схеми, скриптове), други се отнасят да поведението (телесни движения, навици, ТОТЕ), а има и такива, които са психо-поведенчески единици (речеви актове, жестове, двигателна задача, транзакция). Всъщност, единиците често са съставни и се вменват една в друга подобно на матрьошки.

Наблюдаваното многообразие на единиците свидетелства и за впечатляващи различия в интуициите на психолозите-теоретици относно природата на изследваните от тях психични явления. Макар и да тръгва от интуитивни представи за базов психичен

феномен, единицата, функционираща в теория, е резултат от сложна теоретична реконструкция.

Теоретичните единици се различават по своята обяснителна сила – например, транзакциите са предназначени да обясняват човешкото общуване, но те не могат да обяснят как се структурира мисленето или възприятието на индивидите. Отношенията и произтичащите от тях различия са формообразуващи принципи на целия живот според Грегъри Бейтсън и се пречупват специфично в човешките преживявания, така че в случая тези единици имат почти универсална обяснителност.

Следва да се отбележи, че единиците на анализ **не** подлежат на пряка проверка в експеримент или по друг опитен начин. Единиците в крайна сметка апелират към интуицията на психолозите, които ги използват. Дори и обясненията, позоваващи се на дадена единица, да се натъкват на парадокси и аномалии, този, който вярва в нейните обяснителни възможности ще продължава да смята, че затрудненията ще се преодолеят с времето. Да речем, един бихейвиорист ще продължава да вярва в стимулно-реактивната организация на външното и вътрешно поведение дори ако не може да обясни, да речем, феномени на въображението в своя вътрешен свят.

Един вид единици се съчетават чрез прибавяне (принцип на адитивност), например, транзакциите, а други единици претърпяват вътрешна диференциация, например, схемите, формите на живот (принцип на диференциацията), други се диференцират и прибавят, например, фремите, гещалтите. Всяка единица води неизбежно до известен *редукционизъм*

, т. е. свеждане на сложните феномени до прости абстракции. Те на свой ред се привиждат като непосредствени истини. В психологическите обяснения се допускат три вида редукционизъм:

биологически

,

социологически

и

логически

редукционизъм. Иначе казано, основните обяснителни схеми клонят към използването на принципи и закономерности от тези три области. Всъщност най-добрите обяснения в психологията използват факти и аргументи от трите области, но в крайна сметка конструират психологически основания на обясняваните психични феномени.

Общо взето най-влиятелни са биологичните обяснения в психологията и по-точно тези,

които се опират на законите и структурите, възникнали в био-еволюцията. На последната са се позовавали да обясняват структурата и функциите на психиката следните направления и школи в психологията: психологическият функционализъм, бихейвиоризмът, генетическата епистемология на Ж. Пиаже, фройдизмът, социобиологията на О. Уилсън, човешката етология, екологията на ума на Г. Бейтсън, и др. Дори и такъв радикален хуманист като Е. Маслоу е наричал психологията “субективна биология”.

Логически редуционизъм в теоретичните си възгледи са допускали Ж. Пиаже, Дж. Кели, Ч. Спирмън, А. Ноъм Чомски, З. Пилишин и други известни психолози. Например, Зинън Пилишин е твърдял, че човешкият ум се състои от логически пропозиции, които създават интроспективна илюзия за образни кодове (Pylyshyn, 1980, 1984).

Единиците на анализ не бива да се заимстват по произволен начин от различни теории, макар че някои известни психолози като Г. Олпорт и Р. Кетъл са го правили сполучливо. Такъв теоретичен подход, който позволява събиране в един модел или концепция на разнородни идеи и единици, се нарича *еклектизъм*. Въпреки че в отделни случаи той работи добре, смята се, че добрите обяснения са следствия от вътрешно съгласувана теория, която разглежда своите феномени по системен начин.

Формулирането на нови единици на анализ е резултат от теоретична работа. В единицата се концентрират интуиция и умение за изразяване в понятия и адекватни термини на тази интуиция. Единицата става инструмент за формулиране на нови идеи в полето на дадена теория. От идеите възникват изследователски проблеми, в които се съдържат определени предположения (хипотези). Откриването и разрешаването на изследователски проблеми се подчинява на закономерностите и процесите, обсъждани в психологията на мисленето. Тук се добавят и закономерности на уменията и компетентностите, в които психологът-теоретик е експерт. Това са умения и усети за теоретични ситуации, които в развит вид се наблюдават у малко психолози. Тъкмо те опитват своя шанс да станат автори на нови психологически теории.

Изследователски практики

В психологията разделението между теория и практика е твърде условно и все пак е оправдано. Докато теорията е *откривателство*, практиката е *изобретяване*. В практиката се изисква “разглобяване” и “сглобяване” на идеи, вещи, процедури и взаимното им нагаждане по определени критерии докато те станат “работещи цялости”. Психологическите практики са техники на справяне с проблеми. Обикновено първо се

осъзнава проблем, а след това се търси техника (методика) за неговото решаване.

Практиката в психологията е важна, защото тя създава социален статут на психологията. В една практика има институции, социални роли, традиции и ценности, които се отстояват. За да се утвърждава психологията, тя трябва да развива своите практики, при това да ги прави привлекателни за своите потребители и за тези, които разпределят ресурсите в обществото – щатни, финансови, морални и пр. Но освен поддържащите практики, свързани с предоставяне на психологически услуги, на психологията са и нужни изследователски практики, които я усъвършенстват и развиват. Това означава психолозите да се занимават с много повече неща, отколкото разрешаването на рутинни проблеми. Без изследвания психологията би се изродила в наукоподобен здрав смисъл, в това, което е парапсихологията днес.

На първо място желателно е всеки, който смята себе си за професионален психолог, да провежда персонални изследвания. Ако той/тя се занимава с тестове, следва да прави свои норми за контингента от хора, с които работи. В случай, че е психотерапевт, следва да събира личен архив за всички случаи и да проследява тенденции и особености на техниките, които прилага в работата си. При това добре е психологът да проявява специален интерес към един или няколко психологически проблеми. Модерният начин на работа предполага владение на чужди езици и влизане в контакт с колеги с близки интереси чрез Интернет.

Частните психологически практики са трудно обозрими поради своята многобройност. Те са *ситуирани* и не могат да се разказват в лекции и книги. За усвояването им е нужно да се следват образците на практиката в живо общуване, а това изисква специален достъп, който често е затруднен по някакъв начин. Но никоя такава практика не е толкова съвършена, че да не се нуждае от изследвания и прецизиране. Това, което е подходящо да се разказва в учебник, са методите на изследване.

Емпирични методи на психологическо изследване

Психологията използва емпирични методи, които са общи за цялото хуманитарно и социално познание. Това са наблюдение, допитване и експеримент. С тях психологическата теория се “докосва” до реалността, която проучва, а именно *психичните феномени*

и произвежда изследователски реалности -

данни

и

факти

. Данните и фактите са най-долният “етаж” на зданието на теорията. От това, че са произведени по специални процедури, следва, че данните и фактите са вече интерпретирани в момента на своето възникване. Всяка нова теория се основава на *нови*

данни

и факти, или реинтерпретира старите, така че тя пак ги превръща донякъде в нови факти. Но така или иначе, психологическата теория не може без собствен емпиричен фундамент

. За да е жизнена и да генерира доверие към себе си, теорията следва да разширява емпиричния си фундамент. В това е главното предназначение на емпиричните методи в психологията.

Всеки от методите има предимства и заедно с това проявява неизбежни недостатъци. Установени са процедурни изисквания към използването на метода, за да може той да произвежда данни и факти по коректен начин.

Наблюдение

Наблюдението използва положителните страни на перцептивното умение *наблюдателност*

. Само че това става по един строг, дисциплиниран начин. Това значи, че изследователят преднамерено следи определени наблюдаеми прояви на психиката в поведението.

Психиката не е дадена непосредствено за процеса на възприятие, а

косвено

, чрез поведенческите актове на опитните лица. Изключение прави само една от формите на наблюдение –

самонаблюдението

(интроспекцията), - която има привилегирован достъп до част от

съзнателните

психични явления (Минчев, 1985).

Съществено изискване при наблюдението е, че изследователят трябва да сведе до минимум своята намеса в хода на наблюдаваните психични процеси. По принцип те трябва *да запазят естествения си ход* в процеса на наблюдение. А най-висока естественост се постига, когато изследваните лица не знаят, че са обекти на наблюдение. Тъкмо това проблематизира валидността на данните на самонаблюдението, защото фактът на преднамерено наблюдение на собствените

психични процеси ги мени непредсказуемо.

Наблюдението трябва да бъде максимално съсредоточено върху малък брой възприемани особености, които се определят от изследователската хипотеза. Честотата и интензивността на избраните особености следва да се регистрира със записващо устройство през равни интервали от време, или интервалът на поява да бъде част от записваните данни. Психичните особености трябва да се преведат на езика на емпирични индикатори (показатели) още преди сеансите на наблюдение. Иначе казано, трябва да се изготви списък от поведенческите актове, които следва да се регистрират в протокола на наблюдението. Във всички случаи изследователят не бива да се доверява на паметта си, а трябва да води протокол на изследване. Освен надеждност на регистрацията на данните от наблюдението, протоколът осигурява отчетност на изследователя пред психологическата общност, когато докладва находките от изследването си.

Наблюдението има огромно предимство пред другите два метода – *естествеността*, с която протичат изследваните психологически феномени. На научен език това значи, че наблюдателните данни имат

висока екологическа валидност

. От друга страна наблюдението е трудоемко и не позволява обосновани заключения за причинни връзки, което се осигурява в по-голяма степен от допитването и експеримента. В наблюдението е възможно да се допускат всички систематични грешки, съпътстващи обикновеното възприятие.

Допитване

Допитването не значи разпит, а подхождане към изследваното лице като към *достоеен и*

вободен

човек. Допитването събира словесни данни

, които някой друг предоставя на въпроси на изследователя. То се основава на процедурите, информацията и естествената мотивация да се споделя, присъщи на най-масовата връзка между хората – разговора

. За да се проведе допитване, следва да се изпълнят няколко изисквания: Изследваното лице трябва:

- Да познава нещата, за които бива питано;
- Да няма основания да заблуждава и да премълчава важни неща;

- Да се съгласи да участва като запази право на степен на споделяне (иначе би било разпит);
- Да отговаря на въпроси, които са зададени във форма, разбираема за него и не накърняваща неговото достойнство.

Неизпълнението дори на едно от изброените процедурни изисквания опорочава допитването и прави невалидни данните от него.

Съществуват две основни форми на допитване: интервю и анкета. Интервюто е *устно* допитване “лице в лице”, докато анкетата е *писмено*

допитване, когато изследваното лице попълва писмено своите отговори на въпроси. За целта му се предоставя специален документ, наречен *анкетна карта*, която съставлява част от протоколите на изследването.

Възможни са и промеждутъчни форми – *стандартизирано* интервю, в което изследвателят чете въпросите на опитното лице и попълва отговорите му, а също така интервю по телефона, при което липсва видим контакт, но се запазват други белези на разговорната ситуация.

И при двете основни форми на допитване следва да се води протокол с технически средства или на ръка. *Темата* на допитването се подбира според теоретични или практически съображения и всички процедурни стъпки са подчинени на получаването на качествена информация по нея.

Интервюто позволява проникване в дълбоките слоеве на личността – ценности, екзистенциални чувства, *Азост*, но е много трудоемко и изисква изключителни умения за интервюиране, специфични за отделни тематки на изследване.

Обратно на интервюто, анкетата е бърз начин за събиране на голям масив психологически данни, но те не изхождат от дълбините на личността и са в значителна степен повърхностни – за текущи мнения, за ценностни ориентации, за предпочитания на едни или други неща и пр. Положителните страни на анкетата обуславят широкото ѝ

използване в обществените науки, хуманитарното познание и в разрешаването на междуличностни проблеми в институции.

Сериозно ограничение на допитването остава свободната воля на изследваните лица – те винаги си запазват възможността да са неискрени, което намалява валидността на получените данни.

Допитване

Допитването не значи разпит, а подхождане към изследваното лице като към *достоеен и*

с

вободен

човек. Допитването събира

словесни данни

, които някой друг предоставя на въпроси на изследователя. То се основава на процедурите, информацията и естествената мотивация да се споделя, присъщи на най-масовата връзка между хората – разговора

. За да се проведе допитване, следва да се изпълнят няколко изисквания: Изследваното лице трябва:

- Да познава нещата, за които бива питано;
- Да няма основания да заблуждава и да премълчава важни неща;
- Да се съгласи да участва като запази право на степен на споделяне (иначе би било разпит);
- Да отговаря на въпроси, които са зададени във форма, разбираема за него и не накърняваща неговото достойнство.

Неизпълнението дори на едно от изброените процедурни изисквания опорочава допитването и прави невалидни данните от него.

Съществуват две основни форми на допитване: интервю и анкета. Интервюто е *устно*

допитване “лице в лице”, докато анкетата е

писмено

допитване, когато изследваното лице попълва писмено своите отговори на въпроси. За целта му се предоставя специален документ, наречен

анкетна карта

, която съставлява част от протоколите на изследването.

Възможни са и промеждутъчни форми – *стандартизирано* интервю, в което изследователят чете въпросите на опитното лице и попъква отговорите му, а също така интервю по телефона, при което липсва видим контакт, но се запазват други белези на разговорната ситуация.

И при двете основни форми на допитване следва да се води протокол с технически средства или на ръка. *Темата* на допитването се подбира според теоретични или практически съображения и всички процедурни стъпки са подчинени на получаването на качествена информация по нея.

Интервюто позволява проникване в дълбоките слоеве на личността – ценности, екзистенциални чувства, Азовост, но е много трудоемко и изисква изключителни умения за интервюиране, специфични за отделни тематики на изследване.

Обратно на интервюто, анкетата е бърз начин за събиране на голям масив психологически данни, но те не изхождат от дълбините на личността и са в значителна степен повърхностни – за текущи мнения, за ценностни ориентации, за предпочитания на едни или други неща и пр. Положителните страни на анкетата обуславят широкото ѝ използване в обществените науки, хуманитарното познание и в разрешаването на междуличностни проблеми в институции.

Сериозно ограничение на допитването остава свободната воля на изследваните лица – те винаги си запазват възможността да са неискрени, което намалява валидността на получените данни.

Експеримент

Това е *най-мощният* метод не само в психологията, но и във всички сфери на познание, където би могъл да намери приложение. Експериментът е подход, който се основава на *активната намеса* на психолога в изследваните феномени. Той прави всичко възможно да контролира факторите, причиняващи психичните феномени, които го интересуват. Видовете факторен контрол са много: дозиране на силата на

въздействие и съдържанието на определени стимули, повлияване на вътрешните процеси посредством подходящо зададена инструкция, групиране на опитни лица с определени качества и множество други експериментални манипулации. Принципът на експеримента е *максимален контрол* върху

факторите и условията, съставляващи *експерименталната ситуация*

– една група фактори се внасят преднамерено, други се неутрализират чрез случаен подбор, трета група фактори се измерват за възможни съпътстващи вариации с факторите, които се дозират, а останалите се поддържат на постоянни равнища. Общите условия на експерименталната ситуация следва да останат стандартни при всички трансформации в нея.

Известни множество планове на експерименти според броя на контролираните фактори: *едно-факторен, дву-факторен и много-факторен*. Експериментите биват още *констатиращ*

и *формиращ*

. Тестовите са типичен пример за констатиращ експеримент, установяващ индивидуални различия, а ефектите на развитие често се установяват чрез формиращи експерименти.

Процедурно всеки експеримент предполага сравнение между най-малко две групи опитни лица –

експериментална

и *контролна*

групи. Двете се отличават по наличието или отсъствието на експериментални въздействия – последните присъстват в експерименталната група и липсват в контролната. Експерименталното въздействие се измерва чрез съпоставяне на постиженията по определени показатели на двете групи и полученият ефект се проверява за статистическа значимост. Смята се, че експерименталният ефект, дори когато е получен по перфектни процедури, се подчинява на вероятностни процеси и всеки експеримент завършва с вероятностен извод, оценяващ на т. нар

. *статистическа грешка*

. Затова експерименталният ефект се нуждае от няколко повторения (репликации), за да се прецени като надежден и устойчив.

По-горе изложихме общата логика на експериментиране, която е универсална, а това значи, че тя важи не само за психологическия експеримент. Но има особености – позитивни и негативни, - които се проявяват в психологическото експериментиране. Най-важните две психологически особености са наречени *ефекти* и имат специфични

названия:

- *Ефект Хоторн* [1] – когато изследваните лица знаят, че участват в експеримент, това непредсказуемо мени поведението им. В най-простия случай ефект Хоторн води това, че опитните лица се стараят повече или по-малко от обичайното за тях равнище.
- *Ефект Пигмалион* [2] – когато опитните лица явно или скрито реагират (предимно позитивно) на очакванията на експериментаторите. Тъй като експериментът е социална ситуация, участниците в експеримента се опитват да отгатнат какво се очаква от тях и започват да играят социална роля, а не просто да показват психичните си възможности.

Двата ефекта са нежелателни, защото водят до *систематични грешки* в ефектите на експериментирането и са най-типичните начини на опорочаването на психологически експерименти. Много трудно се избягват и винаги следва да се прави специален анализ дали не са неволно допуснати в конкретната експериментална ситуация. Известни са много други възможни систематични грешки и те се изучават в академични курсове по планове на експерименти. Тук само ще направим заключение, че перфектен психологически експеримент се прави изключително трудно и всеки експериментален проблем трябва да се изследва със *серия експерименти*, а не с единичен експеримент.

Двата обсъдени ефекта и другите системни грешки са необходимо следствие от намесата на изследователя и възникващите оттук изкуствени условия на психичните феномени. Най-големият недостатък на психологическия експеримент е неговата изкуственост и оттук – *ниска екологическа валидност*. Експериментите създават възможни модели на поведение и преживяване, но никога не можем да сме сигурни, че те реално съществуват извън психологическата лаборатория.

За неутрализиране на недостатъците на експеримента в социалното познание е изобретен т. нар. *естествен експеримент*. При него експерименталната ситуация максимално наподобява естествените ситуации на действие и преживяване на опитните лица. В тях въздействията са скрити и в много случаи лицата изобщо не знаят, че участват в експеримент. Тогава горните два ефекта не би следвало да се появят.

Въпреки явните си недостатъци експериментът е най-мощният начин за проверка на

психологически идеи-предположения. Експериментът, както настоява видният методолог на психологията З. Кох, дава силни операционални дефиниции на психологически понятия (Koch, 1976). И тези дефиниции могат да бъдат обвързани с твърдения за *причинни* връзки и *произход* на феномените, а след това дефинициите да бъдат подложени на опитна проверка. В експеримента тези предположения могат да бъдат потвърдени или отхвърлени.

Съпоставителен анализ на методите

Трите метода, които разгледахме накратко, представляват три *съществено различни* отношения между изследвателя-психолог и психическите явления, подлежащи на изследване – регистриране на естествени промени, словесен отчет на опитни лица и контрол върху психичните ситуации. Всеки от тях създава специфична конфигурация от предимства и недостатъци на получените данни и факти за психичните феномени. Всяка важна психологическа идея следва да се проверява не от изолирано изследване, базирано върху един от методите, а от *изследователска програма*, която да предвижда множество стъпки на изследване. Желателно е да се получат данни от трите вида – наблюдателни, словесни и експериментални, за да се компенсират и усилят плюсовете и минусите на методите.

Все пак приоритетен метод на изследване в психологията е експериментът. Дефицитът на достъпни идеи за експериментиране и подводните камъни в провеждането на експерименталните процедури не бива да обезкуражават изследователите-психолози.

В много области на психологията са известни експерименти-шедьоври и те са станали учебна класика. Има и прочути експериментатори. Такива са Ж. Пиаже, Б. Скинър, К. Левин.

Психологически методики на изследване

Всеки от трите психологически методи възплъщава един чист принцип на получаване на данни за субективната реалност на човека. В този обобщен вид методите са пригодни да служат на теоретичния анализ, а но не и на психологическата практика. На последната са й нужни работещи процедури, които да произвеждат специализирани данни, свързани с отделни структурно-функционални особености на психиката. Затова се извършва многообразен синтез на разнообразни процедури, материали и техники на регистрация и способности на интерпретация, които създават нещо като виртуална “машина” за събиране на данни и превръщането им в психологически факти. Това е прието да се

обозначава като *методика*. Последната е създадена да разрешава някакви психологически проблеми. Всъщност самата методика е вид решение на определен проблем. Решението може да е доста несъвършено, но от практическа гледна точка е важно, че то се справя с проблема. По-несъвършените решения на практически проблеми се заменят постепенно с по-добри. Така много от методиките подлежат на усъвършенстване и с времето се подменят с по-добре работещи методики. По-долу ще дадем на методиката едно разгърнато определение:

Психологическата методика е стандартизирана съвкупност от изследователска цел, инструкция, стимулни материали, бланки, евентуално апарати и пр., стандартни процедури за помощ, подсказване и насочване, за регистрация на индикатори на поведението на опитното лице, както и процедури за интерпретация на получените данни. Чрез последните данните се превръщат в психологически факти. Всяка методика е пригодена за работа с определен контингент от опитни лица. Методиката може да съчетава особености на няколко психологически методи. Тя се придружава от специални теоретични аргументи за нейната валидност и от корпус нейни успешни опитни приложения. При добре направената методика всичко важно за нейното обосноваване и използване е събрано в методически наръчник.

Многообразието на методики в психологията

Съществуват множество методики за измерване на свойства на психични процеси и състояния – те зачитат на поведенчески индикатори – време и степен на точност (грешки) при изпълнение на задачи, за които се предполага, че натоварват предимно една функция – внимание, възприятие, памет и пр. Редица от тях се представят инвариантно в основните си параметри и се наричат *експериментални парадигми*. Най-известни са парадигмите за изследване на паметта – за краткосрочна памет, за двойково-асоциативно обучение и пр. Те се използват за психодиагностика на познавателната система, но също и за събиране на данни за нея с теоретична насоченост. Стандартизирането на част от експерименталните процедури се прави, за да се получават съпоставими резултати от различни изследвания.

Най-голямо разнообразие от методики представляват тестовете. Те са високо стандартизирани методики, използвани за психодиагностика на интелектуални и личностни процеси, както и за психични състояния. Тестовете са разновидности на допитването и на експеримента за диагностициране на индивидуални различия по интелигентност, характеров профил, отделни личностни свойства – екстравертност/интравертност, общителност, агресивност и т. н. В САЩ десетки фирми

разпространяват няколко хиляди психологически теста като търговски продукти. Наред с авторските си права и търговските марки тези фирми следят да не се злоупотребява със съответните тестове, организират обучението в използването им, съставят норми и наръчници за своите тестове, произвеждат съответни апарати и документация и издават сертификати за правото на психолога да ги използва. Като цяло те вършат една сериозна приложна дейност, свързана със създаването и приложението на психологически методики.

Университетите също произвеждат психологически методики като част от научната им продукция, но не като бизнес-продукти. Обикновено такива методики се публикуват в професионални списания, или се получават от създателите им, като се влезе в контакт с тях.

По принцип създаването и използването на методики изисква специални умения и експертна квалификация, затова в психологическата общност възниква специалности теоретик и методик. Но тяхната експертна квалификация добива ефективност, когато те започнат да работят в екип по съвместен проблем. Чисто методическата и чисто теоретическата работа се обезсмислят, ако се практикуват изолирано.

Процесът на консултиране

Психологическото консултиране е уникален процес, в който могат да се обособят отделни стадии. Разграничаването на стадии в границите на непрекъснатостта е необходимо дотолкова, доколкото придава известна насоченост и осмисленост на дейността на консултанта и на клиента и показва това, което се случва по време на техните „срещи“.

Разграничаването на отделни стадии в процеса на консултиране предлага рамка на възможните очаквания и подпомага рефлексията върху дейността на консултанта.

Психологическото консултиране протича като стадиялен процес. Всеки стадий има свое съдържание, включва определени цели, стратегии, способности и атитюди на консултанта.

Процесът на консултиране включва следните стадии:

- **първи стадий** – „изследване” – в този стадий започва да се изгражда връзката между консултанта и клиента, което е условие за изследване на проблема, на чувствата, мислите и поведението, така както ги вижда клиентът.

- **втори стадий** – „разбиране” – на този стадий се изработва една нова перспектива по отношение на себе си, едно по-обективно разбиране на собствените чувства и мисли, започва осъзнаване на неосъзнатите неща, откриване на сините страни;

- **трети стадий** – „дейност” – на този стадий се изясняват целите и стремежите на клиента, това, което иска да постигне, както превръщането на тези цели в дейности, т. е. как да постигне това, което иска да постигне.

Проявявайки уважение, безусловна подкрепа и емпатия, консултантът изгражда отношения, в които клиентът се чувства приет, ценен и изпълнен с доверие в процеса на консултиране.

Така в процеса на оказването на психологическа помощ се обособяват две групи цели:

- цели, свързани с изграждането на работните отношения – започване, поддържане, прекратяване;

- цели, свързани с измененията във вътрешния свят на клиента - изследване, разбиране, дейност.

ПЪРВИ СТАДИЙ:

ИЗСЛЕДВАНЕ НА ПРОБЛЕМА

Цели:

- изграждане на подпомагащите отношения;
- изясняване на проблемите и определяне на приоритетите

Психологическото консултиране започва със споделяне на проблема от клиента.

Споделянето на проблема е свързано с няколко допускания:

- не е задължително този, който е в затруднение, който има проблем, да осъзнава точно какъв е проблемът; преживяването на проблема може да не съвпада с неговото осъзнаване;
- изясняването на проблема, снемането на неяснотата и разкъсаността на цялото и частите е условие за изграждане на една нова перспектива; за да придобие различен смисъл, проблемът трябва да се открие на съзнанието първоначално в своята непосредственост.

Всеки клиент е неповторим и той може да разкаже своята история по различен начин и с различна емоционална наситеност.

Това, което консултантът може да направи, е да помоли клиента да подреди отново своята история, като отдели най-важните неща. Следващият пример показва как

клиентът може да бъде помолен да предаде отново същността на своето послание:

„В това, което току-що ми разказа, има много болка. Нека да видим дали съм разбрал основните моменти в твоя разказ. Първо...”

„Ти ми разказа достатъчно. Нека да видим как тези части могат да се сглобят в едно цяло...”

Изясняването дава възможност да се установи как клиентът вижда своя проблем: в какво вярва, какво мисли, какво чувства, кой е въввлечен в него... В процеса на изясняването клиентът открива своето поведение, значението на своите чувства и мисли, болката и надеждата.

За да се постигне яснота, консултантът трябва да е чувствителен към всички нишки, които са подадени по време на беседите. Това е насочване към всяко неясно, смътно изявление, отчитащо, че клиентът може да бъде объркан, колеблив, подтиснат. Той може да е неспособен да разбере своите чувства, да скача от тема на тема, да се опитва да изрази много от неизразените досега неща. Някои клиенти може би никога преди това не са разговаряли с, може би не са се чувствали така зле, не са получавали вниманието, което са очаквали.

Кл.: „Моят живот е толкова объркан. Нямам никакво време за мен. Всеки ми казва, че трябва да спра. Чувствам се като товарен кон, всичко е моя гръб.

К.: „Звучи сякаш осъзнаваш колко си претоварен.”

Кл.: „Да, мисля, че съм силна личност, която може да се справи с нещата. Вкъщи ме съветват да си сменя работата. Казват ми, че с тази работа, която върша, на друго място бих могъл да изкарам повече пари. Това е, което трябва да реша.”

К.: „Разбирам, че имаш много задължения. Преди малко ми спомена, че си много натоварен и че се чувстваш като товарен кон. Бих се учудил, ако единственото нещо, което искаш, е просто да си смениш работата.“

- **Размишленията върху миналото**

Съществува схващане, че проблемът не може да се разбере изцяло, ако не бъдат разкрити причините. Но причините за дадено текущо поведение много трудно могат да се посочат с точност. Въпросът не е дали да се разговаря, или не за миналото, а как да се разговаря за него. Разговорите върху миналото имат смисъл само ако са свързани с настоящето.

Съсредоточаването върху миналото съдържа една потенциална опасност.

И тя изглежда така:

„Аз съм такъв, защото моето минало е такова. Аз не мога да променя моето минало, как тогава ще променя моето настояще.“

- **Проучването като техника за изясняването**

Проучването се изразява чрез различните въпроси, които консултантът задава на клиента, за да подпомогне изследването на неговия проблем в една по-голяма дълбочина; да го насочи към области, които са неизследвани, неизяснени, които са значими, да го насърчи в неговите търсения.

В процеса на консултиране се използват различни въпроси.

Отворени въпроси - това са въпроси, които насърчават продължаването на разговора и изискват един разгънат отговор:

„Би ли ми казал за какво искаш да говорим?“

„Какво още се случи?“

„Как се почувства в тази ситуация“

Обикновено тези въпроси започват с въпросителни местоимения: как, какво, кога... Отворените въпроси не трябва да са силно отворени, защото това затруднява отговора.

Хипотетични въпроси - това са въпроси, насочват към изследване на онова, което би могло да се случи, да възникне в бъдеще, в едно друго време и място. Тези въпроси помагат на клиента да започне да размишлява върху мислите, чувствата, постъпките си, върху фантазиите и страховете, които го фрустрират и отдалечават от едно пълноценно съществуване. Тези въпроси са полезни за изследването на страховете, защото то се извършва от позицията на една сигурност и защитеност. Веднъж изразени, тези страхове и вярвания придобиват различен смисъл. Следващият разговор разкрива това движение в промяната на смисъла:

Кл.: „От много време тя ми дължи пари. Аз знам, че трябва да я попитам за това, но не мога да го направя.“

К.: „Какво мислиш, че би станало, ако я помолиш да ти върне парите? (хипотетичен въпрос).“

Кл.: „О, наистина не знам. Нямам идея за това. Предполагам, че ще се разстрои.“

К.: „И тогава какво би се случило?“ (хипотетичен въпрос)

Кл.: „Тя ще изпадне в гняв, ще каже, че я подтикам и че искам да прекратим нашата връзка.“

Тези въпроси помагат на клиента да идентифицира своя страх и да продължи неговото изследване, да се насочи към отхвърлянето и да осмисли какво означава това за него. Той ще започне да анализира трудностите, които се появяват във връзките с другите.

Хипотетичните въпроси помагат на клиента да си представи положителните резултати от едно различно поведение, мисли и чувства.

Ето няколко хипотетични въпроси:

„Какво мислиш, че ще се случи, ако кажеш „Не“?“

„Какво е най-лошото нещо, което мислиш, че може да се случи, ако й кажеш „Не“?“

Въпроси към клиент, изпитващ безпокойство.

„Ако знаеше, какво би казал?“

Ако знаеше, какво би направил?”

Други въпроси:

Въпроси за доразвиване – те дават възможност на клиента да развие подробно това, което е споделил.

„Има ли нещо друго?”

„Би ли обяснил малко повече това, което каза?”

„Би ли разказал малко по-подробно?”

Въпроси за конкретизиране – те дават възможност да се получи по-голяма яснота върху проблема.

„Какво точно се случи, когато се почувства разтревожен?”

„Кога? Колко пъти?...”

Въпроси, насочени към чувствата

„Как се чувстваш след всичко това?”, „Би ли казал какви чувства изпитваш?”, „Възможно ли е да се чувстваш...?”

Въпроси, насочени към отговорността и подпомагането на избора

„Как виждаш твоето участие в тази ситуация?“; „Има ли нещо (някаква способност), която би трябвало да развиеш, промениш за да решиш тази ситуация?“; „Има ли някакъв начин да подобриш тази ситуация?“

Въпросите имат едно основно предназначение: те трябва да придвижват клиента в изследването на проблема. Но прекалено многото въпроси не помагат на това придвижване. Въпросите могат да блокират самоизследването и да фрустрират отношенията с клиента.

Такъв тип въпроси са затворените въпроси: „Харесваш ли съпругата си?“; „Обичаш ли работата си?“... Те ограничават самоизследването, защото изискват отговор „Да“ или „Не“.

По-добре би било затворените въпроси да се заменят с отворени, които насърчават изследването и разбирането на ситуацията.

Примери за отворени и затворени въпроси:

1. „Поддържаш ли добри отношения с твоите родители?“ ЗВ

„Би ли споделил малко повече за отношенията ти с твоите родители?“ ОВ

1. „Твоят съпруг знае ли за решението ти да го напуснеш?“ ЗВ

„Какво мисли твоят съпруг за намерението ти да го напуснеш?“ ОВ

3. „Наистина ли я харесваш?“ ЗВ

„Какво мислиш за нея?“ ОВ

Отворените въпроси насочват търсенето на смисъла отвъд изразените преживявания.

Въпросът „Защо” и неговите ограничения

Този въпрос се задава, когато се търсят причините. Но проблемът е, че самият клиент очаква да разбере защо постъпва така, защо мисли така, защо се чувства така. Клиентът трябва да достигне до разбиране на себе си, но то никога не се постига с простото задаване на въпроса „Защо”. Изследването на мислите, чувствата, постъпките, ценностите, вярванията, страховете... дава много по-големи възможности за постигането на разбиране.

Въпроси „Или-или”

Тези въпроси също са ограничаващи, защото са насочващи и стесняват възможностите, които са значително повече от тези, съдържащи се във въпроса. Често тези въпроси отразяват предварителното виждане на консултанта.

К.: „Ще й кажеш ли утре или ще я чакаш тя да ти се обади?”

Кл.: „Не, мисля, че ще й кажа.”

Насочващи въпроси

Този тип въпроси предполагат някакъв предварително очакван отговор или нещо, което трябва да се запази – вярвания, ценности, чувства. Съдържанието на тези въпроси предполага нещо подобно: „Би трябвало да мислиш или чувстваш по този начин”. В зависимост от интонацията, с която е изказан, въпросът може да прозвучи още по-директивно.

Въпросите имат положителен и отрицателен ефект

- Положителен ефект

При него се помага на клиента да конкретизира своята история.

Кл.: „За всичко ми прави забележки и така ми ходи по нервите.”

К.: „Ти си разгневена, защото всичко, което правиш, изглежда не се приема с одобрение от него”.

Кл.: „Не, не всичко”.

К.: „За какво по-конкретно те критикува? (отворен въпрос насърчаваш търсенето на една по-голяма конкретност)”.

Подпомага събирането на информация.

- Отрицателен ефект

Този ефект се поражда изобщо при използването на въпросите. При него нараства контролът върху ситуацията от страна на консултанта.

Кл.: „Тя се бърка във всичко.“

К.: „От колко време сте заедно?“

Кл.: От една година и направо се чудя, че издържах толкова дълго...“

К.: „Какво те привлече в нея?“

Кл.: „Не знам. Още от началото не бях сигурен, че трябваше да бъдем заедно, но моите чувства ме подведоха.“

Подобни въпроси поставят клиента в пасивна позиция и създават очакване, че консултантът трябва да вземе инициатива за изясняване на проблемната ситуация. **Ограничава се изследването на проблема.**

Обобщения

- въпросите трябва да бъдат ограничени;
- въпросите трябва да имат смисъл, да предизвикат размишление;

- въпросите трябва да подпомогнат конкретизирането, представянето на проблема в термините на преживяванията, мислите и действията;

Кл.: „Той се отнася много лошо с мен, не го харесвам този маниер.”

К.: „Какво точно прави?”

Кл.: „Непрекъснато говори зад гърба ми, знам за това, много хора ми казват.”

- Въпросите трябва да бъдат центрирани върху клиента;

- К.: „Ако трябва да си зададеш някакъв въпрос точно сега, какво би си казала?”
(фрагмент от разговор с млада жена, която се разделила със съпруга си, защото той се оженил за друга жена)

- Кл.: (продължително мълчание) „Защо се случи всичко това с мен?”

- Въпросите не трябва да ограничават инициативата на клиента; те трябва да бъдат като покана; като насърчение за едно по-дълбоко изследване на проблемната ситуация, да осигурят едно движение навътре в „Аз-а”.

Изявление

Това е една друга техника, насочваща клиента към изследване на своя проблем. Сравнена с въпросите, това е една по-мека форма на насърчение. Вместо въпроса: „Какво биха помислили твоите родители за тази идея?”, би могло да се използва изявлението и да се каже например: „Би ми било интересно какво ли ще си помислят твоите родители за тази идея.”

К.: „Виждам, че си разгневен, и аз имам известна идея за това, но може би ти ще ми кажеш.“

Кл.: (продължително мълчание) „Да, не съм много сигурен, но може би това е свързано с новия й приятел...“

Изявленията изискват конкретизиране. Те помагат също да се постигне едно цяло виждане на ситуацията.

Значение на изявленията

- насочват клиента към самия него, към описване на проблемната ситуация в термините на собствените чувства;

- насочват към конкретизиране;

- помагат за преодоляването на фрагментността и постигането на цялостност;

- насочват от съдържанието към чувствата, от описанието на проблемната ситуация като такава към нейното преживяване от клиента.

Емпатията в процеса на консултирането

Емпатията разкрива същността на отношенията между клиента и консултанта. „Това е начин да бъдеш с другия, поддържане на другия в борбата с трудностите, в мъжеството да намери отговор на тези въпроси.“ (Р. Мей, 1969).

Значение на емпатията

- Подпомага развитието на самооценката. Това развитие на самооценката е свързано с две преживявания.

Някои полага усилие да ме разбере, за него аз съм значим. Той не се отвращава, огорчава, наранява моята изповед, аз съм приет.

Открива се собствения вътрешен свят; моите преживявания придобиват за мен нов смисъл.

- Подпомага развитието на отговорността. Нарастването на чувствителността към собствените чувства, които са били неосъзнати или отхвърлени, е предпоставка за нарастване на отговорността на откритието на новия опит.

- Насърчава търсенето в достигането на едно ново виждане за себе си и своите възможности. Клиентът започва мъчително да се учи да расте като личност.

К. Роджърс посочва няколко съществени изменения, които настъпват при проявата на ематийно отношение:

- откритие, че другият участно е въввлечен във възприемането на моите чувства, че мога да науча нещо за себе си и от самия себе си, да разбира, че изпитвам болка, че съм изплашен и че имам силата да направя нещо с тази болка, страх, неувереност;

- „откритост” към това, което става във вътрешния свят, приемане на чувствата, които са били подтискани и отхвърляни;

- приемане на себе си;

- автентичност, снемане на различните маски.

„Когато клиентът започне да разбира и да приема себе си, да бъде открит към своя опит, той ще открие, че може да расте.“

(К. Роджърс)

Преформулирането – основна техника на емпатията

Пълното изразяване на клиента може да се постигне най-добре, като се прилага една основна техника – преформулирането.

Преформулирането е такова изказване на консултанта, в което с други думи, в по-стегнат или обратно – в по-разгънат вид, се повтаря онова, което клиентът току-що е изразил, и то така, че той да го потвърди като истинско.

По този начин непосредствено се получават три много важни резултата:

- консултантът е сигурен, че не е внесъл нищо различно в казаното от клиента;

- клиентът е сигурен, че ако „се е разпознал“ в преформулираното, значи е избрал правилния начин да бъде разбран; в такъв случай той се чувства поощрен да продължи да изразява;

- консултантът показва, че е разбрал и слушал това, което е споделено пред него;

Преформулирането означава:

- да се разпознаят чувствата или значенията, които се съдържат в изказването на клиента;
- да се даде възможност на клиента да развие своята гледна точка;
- да се определи представената ситуация като изразяваща гледна точка на клиента и да бъде схваната точно като такава.

Преформулирането се основава на няколко предпоставки:

- клиентът е онзи, който най-добре знае какъв е точно неговият проблем, който най-добре познава ситуацията и практически единствен преживява своя случай в цялата му жизнена дълбочина, следователно само той знае напълно за какво се говори. Това разбиране за човека е в основата на доверието за възможността клиентът да бъде разбран; няма друг начин да се разбере как едно човешко същество преживява дадено събитие, житейска трудност..., освен ако не го запитаме и не опитаме да възстановим възможно най-пълно неговата гледна точка.
- човешките действия и постъпки могат да бъдат разбрани; смисълът, който стои зад тези действия и постъпки, може да бъде открит и върнат в цялостта на преживяването на човека;
- човек е способен в преформулираното от консултанта да разпознае това, което е казал, това е рефлексия, поставена в действие от преформулирането;
- човек е способен на саморегулация, притежава способност да намери решение на своя

проблем.

Преформулирането включва три основни процедури

Преформулирането като повторение

Състои се от връщането обратно на клиента, с една или няколко думи, на споделеното от него.

Кл.: „Аз се чувствам толкова подтиснат...”

К.: „Подтиснат...”

Кл.: „Да, и се учудвам дали някога ще бъда щастлив”

Преформулирането като перифразиране

Това е един по-разгънат отговор, в който клиентът предава „основното за клиента”.

Кл.: „Мисля, че винаги ще си остана неудачник. Не можах да продължа образованието си като моя брат и това ме лиши завинаги от възможността да си намеря хубава работа.”

К.: „Ти сравняваш твоите постижения с тези на своя брат и се учудваш като човек, който винаги преживява неуспех.

Кл.: „Да, той винаги е бил по-добрият...”

Преформулирането като резюмиране

Резюмирането създава смисъла, който се съдържа в по-голям фрагмент от изказването на клиента. Резюмирането придава свързаност и подреденост на изложеното.

К.: „Ти се чувстваш разстроена и огорчена от начина, по който твоите родители се отнасят с теб. Освен това ти сравняваш собствените си постижения с неговите и мислиш, че това, което си постигнала, е незначително в сравнение с това, което той е постигнал. Освен това ти мислиш, че не си постигнала очакващото се от теб.”

Резюмето може да бъде използвано при:

- изясняване съдържанието на посланието – то може да не е ясно, без връзки между отделните части. Например резюмирането може да се извърши по следния начин: „Аз бих желал да проверя как съм те разбрал...” и да се предаде основното съдържание, което мислим, че клиентът е изложил;

- започване на нова беседа – в този случай се дава не само свобода на клиента да избере с какво да продължи, но и възможност да се установи връзка между отделните беседи;

- определяне на приоритетите;

- придвижване на беседата.

