

# КОНФРОНТАЦИЯ ПСИХОЛОГА С КЛИЕНТОМ И ФЕНОМЕН СОЦИАЛЬНЫХ ОЖИДАНИЙ

*М. Р. Арпентьева*

Статья посвящена проблемам конфронтации как универсальной техники фрустрации повседневных ожиданий клиента в психологическом консультировании, рассмотрению типичных трудностей и сложных ситуаций в профессиональной деятельности консультанта, путей преодоления и профилактики нарушений в работе с ожиданиями клиентов. На основе теоретического анализа процессов и результатов консультирования рассматриваются проблемы и аспекты столкновения ожиданий клиентов и консультантов. Как источник ожиданий выделяются основные потребности консультантов как профессионалов, а также потребности клиентов, варианты их адекватного и неадекватного удовлетворения в процессе консультирования. Приводятся типологии конфронтаций с ожиданиями клиента и трудных ситуаций психологического консультирования, типы клиентов и консультантов, особенности их ожиданий друг к другу и консультированию, обуславливающие эффективность или неэффективность, продуктивность или деструктивность взаимодействия.

**Ключевые слова:** конфронтация, ожидания, перенос, контрперенос, трудные ситуации консультирования, трудные клиенты, принятие, эмпатия, конгруэнтность, конкретность, психологическое выгорание, потребности консультанта, потребности клиента, тип клиента, тип консультанта, супервизия.

Психологическое консультирование – одна из наиболее востребованных современных эдологических (помогающих) практик: помощи человека человеку. Консультативный (психотерапевтический) диалог фиксирует внимание клиента и консультанта на проблеме отношений клиента с окружающим миром и самим собой как источнике нарушений и как пути, на котором эти нарушения могут быть и должны быть исправлены в ходе психотерапевтической конфронтации. Психотерапевтическая конфронтация опирается на принцип реальности и предполагает противопоставление ожиданиям реальности. При этом конфронтация является общим, транстеоретическим принципом работы психолога с клиентом. В отличие от монологического по своей сути конфликта конфронтация – феномен диалогический. Она предполагает фрустрацию обыденных, повсе-

*Об авторе:  
Арпентьева Мариям  
Равильевна*

*д-р психол. наук, доцент,  
старший научный  
сотрудник кафедры  
психологии развития и  
образования Калужского  
государственного  
университета имени  
К.Э.Циолковского.*

*Адрес для переписки:  
Калуга 248023, ул.  
Степана Разина, 26,  
стр.2.*

*E-mail: mariam\_rav@mail.ru*

дневных способов общения, понимания и ценностей клиента [Бермант-Полякова 2006, 2009, 2014; Назлоян 2001; Огинская, Розин 1991; Burakova-Lorgnier 2008; Dutta, Fraser 2008]. Однако увлечение фрустрацией «ради фрустрации», разрушение стереотипов клиента может оказаться в значительной степени патогенным, поскольку не любой конфликт полезен и целителен: конфронтация может подменяться конфликтом. Конфронтация – особый диалогический вид конфликта в отличие от конфликта монологического, проявляющегося в тенденции к построению манипулятивных отношений и «истероидных», эгоцентрических форм реагирования («вы должны делать все, как я хочу») или в отказах от отношений и реализации в разной мере отчужденных, «шизоидных» форм реагирования («вас нет, если вы не делаете все, как я хочу»). Конфронтация означает сохранение уважения и диалог между людьми как по поводу их повседневных, так и профессиональных нормативов и ожиданий.

Львиная доля нарушений связана с рассогласованием ожиданий клиентов – к себе и миру, с тем, что сформированные в ходе воспитания и обучения, формирующиеся и трансформирующиеся в процессе семейной и профессиональной жизни человека ожидания 1) не соответствуют реальности, выдавая желаемое за действительное; 2) не точны / не полны, поскольку опираются на однотипный и небогатый жизненный опыт; 3) переносятся с одного типа ситуаций и лиц на другие без надлежащей рефлексии и коррекции. Ожидания как феномен межличностных отношений в целом связаны со стремлением человека к осмыслению и построению отношений и их компонентов в соответствии со сложившимися у него представлениями (миропониманием), обусловленными предыдущим опытом [Коновалова 2008; Наянова 2015; Соболева 2001]. Кроме того, ожидания отражают привычку человека к непринимающим, оценочным, неискренним (не конгруэнтным) и переполненным содержательными ошибками отношениям, в том числе рассогласованиям реальных и декларируемых знаний и умений, ценностей и целей людей. Ожидания как феномен межличностных отношений в консультировании связаны с тем, что человек стремится осмысливать и строить эти отношения в соответствии со своим миропониманием и, в том числе, представлениями о психологической помощи (пониманием психологической помощи). Последний аспект существует как компонент миропонимания и как таковой связан как с трудностями построения, развития и завершения консультативных отношений, так и с трансформацией, развитием или стагнацией миропонимания. Таким образом, работа с ожиданиями клиента, столкновение (конфронтация) ожиданий клиента и консультанта с нормативами консультативных отношений, транслируемых консультантом и супервизором, обращена к развитию миропонимания клиента и консультанта. Ожидания могут рассматриваться также как феномены антиципации, предвосхищения, подготовки к общению и отношения со-настройки. Поэтому, в частности, в современной психотерапии и консультировании много внимания уделяется повышению психологической культуры консультанта и клиента, супервизиям и курсам повышения квалификации для специалистов и разработке методов повышения психологической компетентности, включая компетентность в ситуациях психологического консультирования клиентов, а

также исследованиям мифов клиентов и консультантов друг о друге [Белорусов; Меновщиков; Минигалиева; Эренберг, Эренберг]. В любом случае, ожидания могут играть как позитивную, так и негативную роль в межличностных отношениях, влияя на их динамику и содержание самыми разными способами [Базилевич 1988; Купчина 2003; Ломов, Сурков 1980; Наянова 2015]. Поэтому в одних ситуациях они предполагают необходимость конфронтации, в других – прояснения.

Вопрос в том, что ни специалист, ни клиент, встречаясь, часто не знают, какой выбор – конфронтации или прояснения – будет верным. В современной реальности феномен «тыжпсихолог» имеет под собой часто меньше оснований, чем кажется: уровень профессиональной подготовки и личностной зрелости консультанта может быть ненамного выше уровня личной зрелости клиента. Кроме того, сам этот «уровень» далеко не прямая линия: в чем-то консультант более точен и мудр, чем клиент, в чем-то – клиент. Трудности психологического консультирования – это трудности отношений клиента, консультанта, окружающего их сообщества, связанные с рассогласованием ожиданий и реальности. Они особенно отчетливо проявляются там, где консультант и клиент нарушают объективированные в ходе развития общества нормативы (общечеловеческие и профессиональные ценности, способы организации и осмысления взаимодействия), регулирующие отношения людей, а также субъективные ожидания человека по отношению к себе и миру. Поэтому так важны этический, правовые и иные рамки сеттинга и отношений клиента и консультанта в целом. В повседневной жизни ситуация аналогична: там, где субъект нарушает имеющиеся нормы, где он не может определить себя по отношению к ним и продуктивно разрешить проблемную ситуацию, в которой его ожидания входят в конфликт с нормативами и ожиданиями других людей, возникает психологическая проблема. Проблема, с которой клиент приходит к консультанту, разрешается более или менее эффективно и продуктивно в зависимости от того, насколько эффективно и продуктивно сам консультант решает проблемы взаимоотношений с собой и миром, соблюдает нормы, которые регулируют эти отношения, насколько он тщательно работает с собственными ожиданиями (развивая, уточняя, рефлексирова их). Так, уже в самых ранних работах, посвященных консультированию и психотерапии, отмечается, что психолог должен быть свободен от тенденций к манипулированию окружающими людьми, должен уметь распознавать и останавливать их у других, сохраняя в поле своей жизни самоконтроль, позволяющий добиваться преобразования шаблонов межличностного реагирования и компетентности обучаемых в межличностных ситуациях [Арпентьева 2015; Арпентьева 2016; Кейсмент 1993], т. е. должен уметь работать с ожиданиями и связанными с ними эффектами, включая идеализированные экспектации самого консультанта по отношению к себе, клиенту, консультированию [Коновалова 2001].

Эффекты ожиданий раскрывают их сущность как «программ жизнедеятельности». Поэтому конфронтация и исследование ожиданий есть процесс конфронтации и исследования программ жизнедеятельности. Деятельностная природа ожидания проявляется в том, что ожидание побуждает человека к определенным поступкам, а также побуждает чело-

века побуждать к тем или иным поступкам окружающих. Так, ожидание помощи, неправильно понятое, неточное и нерелевантное, может привести человека к тому, что он попадет в ситуацию, в которой люди начнут отказываться помогать ему. Однако вместо того, чтобы принять, понять, отразить причины и последствия отказа, человек может выбрать попытки принудить окружающих к помощи, манипулируя обвинениями и иными угрозами, психологическим и иными видами шантажа. Работа психолога в этом контексте, отраженная в словах «изменить отношение», заключается в оказании помощи человеку в уточнении, рефлексии и трансформации ожидания, приведении ожиданий клиента в соответствие с социальными нормативами.

Социально-психологические нормативы есть системы в разной мере объективных требований, предъявляемых обществом к разным уровням функционирования и развития своих членов [Акимова, Горбачева, Козлова 2010]. Можно сказать, что социально-психологический норматив – получившая статус объективной система ожиданий общества по отношению к своим членам. Профессиональные нормативы могут отличаться от общих социально-психологических нормативов, поскольку призваны дополнить, уточнить, концептуализировать те их аспекты, которые так или иначе остаются в повседневных, непрофессиональных отношениях, в «тени». Социально-психологическими нормативами психологического консультирования являются отношения безусловного принятия, безоценочной эмпатии, конгруэнтности и аутентичности, конкретности как предметности и индивидуализированности, в отличие от нормативов (систем требований - ожиданий) повседневных отношений, включающих отношения условного принятия, оценочного понимания, ролевого взаимодействия и «блокад» опыта, формальности и деиндивидуализированности. Чтобы выстроить и развить эти отношения, показать клиенту оставшиеся в «тени» всеобщего индивидуальные аспекты его жизни и жизни других людей, консультант вступает с клиентом в конфронтацию и, шире, совместное исследование его представлений о себе и мире.

Рассматривая основные аспекты несогласования ожиданий клиента и консультанта с реальностью как повод для исследования и конфронтации, практики и теории выделяют ряд моментов. Так, нередко отмечается, что, становясь профессионалом, психолог часто «перестает быть человеком», параллельно теряя способность к принятию, эмпатии, искренности и конкретности (возникают феномены психологического выгорания, профессиональных и личностных деформаций). Не редко и обычный человек в суете повседневности с ее испытаниями и трудностями теряет человеческое отношение к себе и миру, переключаясь на неприятие, оценочность, неискренность и формализм - нелюбовь. Более того, в повседневном мире, вопреки декларациям, отсутствие любви, скорее, «норма», чем исключение. В результате в процессе консультирования психолог и клиент могут попасть в более или менее выраженный конфликт, а также в более или менее осознаваемую зависимость друг от друга. Диалог при этом, в том числе конфронтация и исследование, могут оказаться невозможными или разрушенными [Бочкарева 2015; Ткаченко 2015]. Так, одна из профессиональных болезней психологов - желание выступать в роли пророка и мага, переоценка своих

возможностей и склонность оценивать всех и вся - на практике приводит к инфантилизации клиента, затягиванию процесса консультирования, деформации личности и отношений субъектов. Также нередко к консультанту за помощью обращаются клиенты с моделями поведения, вызывающими у консультанта переживания бессмысленности и тупика, невозможности изменить клиента и мир. Однако идеал помощи заключается не в предоставлении клиенту «психологических протезов» и решения его проблем, не в достижении чувства собственной значимости и компетентности, а в обеспечении клиента средствами для самостоятельной борьбы с трудностями, развитии навыков самопомощи и помощи другим людям, в так называемом сопровождающем путешествии по закоулкам и тупикам отношений, в уточнении, развитии и рефлексии его ожиданий [Ковалев 1987; Ковалев, Радзиховский 1985; Кочюнас 1999].

Изучение 10 групповых и 10 индивидуальных консультативных (психотерапевтических) процессов средней продолжительности (12-15 сессий), а также анализ данных опросов 20 консультантов и 85 клиентов по поводу трудных ситуаций, возникающих в моменты работы консультантов с клиентами, в том числе ситуаций взаимного или одностороннего непонимания субъектами психотерапевтических отношений себя и друг друга, показало, что наиболее сложные проблемы консультирования возникают именно в процессе конфронтации. Как правило, это проблемы

- 1 взаимного или одностороннего неприятия клиентов и консультантов: сверхтребовательности клиентов и «целительного насилия» в отношении клиента со стороны консультанта;
- 2 непонимания и отсутствия эмпатии как реального присутствия в ситуации консультирования, слабой или чрезмерной мотивированной клиента и консультанта;
- 3 неискренности как неконгруэнтности и неаутентичности, сопротивления клиента, осознания этого сопротивления клиентом и консультантом;
- 4 арефлексивности и неконкретности взаимодействия: «наивность» и шаблонность отношений консультанта к клиенту.

Трудные ситуации, выделенные клиентами и консультантами, как правило, связаны, прежде всего, с конфронтацией. Однако сама по себе конфронтация в консультировании не имеет проблемного значения. В ней лишь отражаются сложности консультирования как процесса возвращения к «всеобщей человечности», к человеческим отношениям, иному, более важному «нормативу» человеческих отношений и человеческой жизни чем тот, который существует в современном мире. Условиями такого возвращения являются принципы успешной помощи К. Роджерса и его учеников: «принятие – эмпатия – конгруэнтность – конкретность» [Роджерс 1994]. Для одних консультантов и их клиентов на первое место в этой взаимосвязанной тетраде выходит конгруэнтность, для других – безусловное принятие, для третьих – эмпатическое понимание, для четвертых – конкретность. Поэтому проблемы, выделенные первой группой консультантов, обычно касаются реализации конгруэнтности при конфронтации, проблемы, выделенные второй группой, – выражения принятия-поддержки, в том числе в процессе конфронтации. Проблемы, выделенные третьей группой, – это проблемы

установления взаимопонимания как эмпатии. Конкретность является общей, четвертой, проблемой: в ней как в фокусе отражаются все остальные аспекты, важные для консультантов всех групп. Таким образом, для консультанта сложности работы связаны с реализацией наиболее значимого качества – конфронтации с ожиданиями клиентов в сфере приятия и неприятия, эмпатии и оценки, искренности и лжи, фатичности и конкретности отношений. Конфронтация отражает этот процесс особенно отчетливо (табл. 1).

Опрошенные нами респонденты также отметили значимость нестандартных, проблемных ситуаций во взаимодействии для развития понимания происходящего, верификации и трансформации их ожиданий (экспектаций). Особенно это важно для развития у клиента способности к пониманию себя и мира. Иногда эффекты развития способности к пониманию развиваются и у консультанта. Последнее связано с тем, что консультант обычно воспринимает конфронтацию как «нормальную» ситуацию взаимодействия, выступая своего рода «опорой» в осмыслении происходящего с клиентом. Большее самопонимание консультанта по сравнению с клиентом придает ему большую устойчивость в ситуациях столкновения пониманий (и включенных в них ожиданий) и, соответственно, большую подвижность, осознанность и рефлексивность в типичных, «непроблемных» ситуациях. Возможность осознания и осознанного изменения своего понимания и лежащих внутри него ожиданий возникает не только в период обнаружения взаимного непонимания или непонимания, происходящего у клиента/консультанта в период столкновения непониманий, но и в моменты, которые с обыденной точки зрения клиента не являются «проблематичными», например в процессе совместной рефлексии.

Таблица 1. Трудные ситуации и основные принципы помощи

Наиболее типичные трудные ситуации, связанные с нарушениями повседневных ожиданий	Возможные пути преобразования трудных ситуаций
<b>Конфронтация и принятие</b>	
Клиент раскрывается в начале диалога; раздражение и недовольство других участников; неприятие выступает как норма, которая тормозит раскрытие участников	Участник раскрывается на продвинутых стадиях; отсутствует раздражение и недовольство других участников; принятие выступает как норма, которая помогает участникам
Стремление «задавить клиента»; неприятие одного клиента и принятие другого	Поддержка клиента консультантом; принятие, поддержка клиента в конфронтации при одновременном избегании давления на других
Неиспользование, неполная реализация клиентом и консультантом своих возможностей; отсутствие осознания ограничений	Использование клиентом и консультантом своих возможностей; осознание ограничений
Вынесение «возмущения» в группу, в контакт с клиентом или избегание «возмущений», их погашение	Проработка и осмысление «возмущений» или страха «возмущений»
<b>Конфронтация и конгруэнтность</b>	
Соккрытие или неадекватное, искаженное выражение переживаний консультантом и клиентом; конфронтация избегается и не осмысливается; возникает ситуация скрытой конфронтации	Неискаженное и уместное выражение переживаний консультантом и клиентом; ситуация открытой конфронтации; конфронтация проживается и осмысливается
Провоцирование ситуации консультантом/клиентом, невыполнение задания клиентом; игнорирование просьб клиента консультантом	Естественность ситуации, доверие к психотерапевтическому процессу; как результат – выполнение клиентом задания, выполнение консультантом просьб клиента
Проблемы консультанта (ко-терапевтов); профессиональная некомпетентность; участие «непроработанных» ко-терапевтов, внесение ими неконгруэнтности в диалог, межличностные отношения и затруднение преобразований	Отсутствие у ко-терапевтов проблем; профессиональная компетентность; «проработанные» консультанты и ко-терапевты; помощь в достижении конгруэнтности, ко-терапевты как эталонные участники (опытные, настроенные на взаимопонимание, построение отношений и преобразование клиенты)
Неискренность, двойственные послания клиента и консультанта; эпатирующее раскрытие как демонстрация и игра для достижения статуса	Чистые, искренние и понятные послания клиента и консультанта; реальная открытость человека, не имеющая скрытых мотивов

Конфронтация и понимание	
Защита, неосознанное ее использование; трудная ситуация как типичный случай; агрессивное осмысление самораскрытия (непонимание) как опасный прецедент	Самораскрытие, отказ от защиты, ее рефлексия; ситуация, когда осознанная защита неэффективна; трудная ситуация как особый случай; неагрессивное осмысление самораскрытия как обучения (шанс научиться слушать)
Неспособность дослушивать и быстрое понимание (как правило, стереотипное, агрессивное); игнорирование различий понимания происходящего участниками как людьми и субъектами консультирования,	Способность дослушивать при отсутствии агрессивности, нестереотипность понимания; обнаружение и осмысление участниками различий понимания происходящего как людей и как субъектов консультирования
Обманчивая сложность игр и манипуляций; страх самораскрытия; игровая маскировка; травмирующее взаимодействие	Обманчивая простота искренних действий; «игра» клиента или консультанта не поддерживается; поддерживается самораскрытие; возвращение к искренним переживаниям
Ригидный или неустойчивый, слабо осознанный стиль поведения человека в общении со значимыми другими; трудно принять и изменить понимание себя и другого	Осознанный стиль поведения человека в психотерапии в общении со значимыми другими; легко принять и изменить понимание себя и другого
Конфронтация и конкретность	
Фатическое общение; беспредметность; многочисленность «подтекстов»; избегание прямого общения	Значимость темы общения; предметность; конкретность высказываний; отсутствие «подтекстов», прямота
Деперсонифицированность; игнорирование клиента как индивидуальности; нарушение личных границ	Персонифицированность; соблюдение личных границ; трансляция и подтверждение значимости собеседника и его мнения
Трансферы, отсутствие обращенности и самопонимания	Обращенность и проработка трансферов, развитие самопонимания
Арефлексивность, «механистичность» общения как реализация «защитных» программ	Рефлексивность, включенность в общение, его непрерывное осмысление

Кроме того, большую сложность представляет работа со сверхтребовательными (много ожидающими от консультанта и консультирования) и слабомотивированными (ничего не ожидающими от консультанта и консультирования) клиентами. Именно здесь возникает особенно много проблем, связанных с непониманием, невозможностью или нежеланием (сопротивлением) понимать: непонимание смыкается с неприятием и неискренностью. Именно в этих случаях становится наиболее очевидным факт существования агрессии, манипулятивных и насильственных интенций у клиента как по отношению к консультанту, так и иногда к самому себе, возникающих как следствие фрустрации ожиданий [Белорусов; Бермант-Полякова; Бочкарева; Кейсмент]. Самое простое решение – отказаться работать с лицами, не имеющими достаточной мотивации к совершенствованию и переменам в своей жизни. Однако часто консультант вынужден оказывать помощь людям, которые не столько нуждаются в ней и обратились сами, сколько пришли по направлению или требованию учителя, врача или родителей. Необходимо отчетливо и без попыток обвинения или самообвинения осознавать, что «немотивированный» клиент чаще всего остается «формальным» клиентом, который может прекратить процесс работы при удобном случае: каждый человек живет свою жизнь сам и волен выбирать, что ему делать с этой жизнью и тем более со своими ожиданиями. Что касается сверхтребовательных клиентов, то в работе с ними некоторые, особенно начинающие, «еще не напрыгавшиеся» и «в порядке самоистребления» предлагающие себя всем и каждому, играющие в «мессию» консультанты испытывают чрезмерную потребность оказывать помощь. Клиенты

с завышенными притязаниями легко могут манипулировать этой потребностью, побуждая консультанта к гиперопеке и излишней заботе, смене профессионально-консультативной позиции на родительскую, дающую чувство удовлетворения не за счет преобразования ситуации клиента, а за счет возникновения у консультанта чувства востребованности. Чтобы преодолеть такого рода замкнутый круг, консультанту необходимо избавиться от иллюзий собственной значимости и незаменимости в жизни клиента, от ожиданий успеха и признания. Важно понимать природу завышенных требований клиентов и характер своих реакций на них, а также уметь вступать в конфронтацию [Макарова 2009; Мещерякова 2001; Меновщиков 2013; Минигалиева 2008; Минигалиева 2012; Эйдемиллер, Юстицкис 1990; Якобс, Дэвис, Мейер 1997; Яковлева 1999].

Трудными являются и клиенты, стремящиеся не столько к изменениям и пониманию, сколько к «построению отношений» с консультантом: их ожидания к консультированию и консультанту нередко сводятся к формированию еще одного поддерживающего их «повседневные» экспектации канала. Именно поэтому чрезмерно защищающие, «теплые», «близкие» и другие виды повседневных, помогающих, отношений, так или иначе проникающих в консультирование и обозначаемых понятиями «перенос» и «контрперенос», без их осознанного, рефлексивного применения и конфронтации деструктивны. Рефлексия активизирует конкретность взаимодействия: его обращенность, персонифицированность и предметность, а также позволяет преодолеть неискренность отношений, намеренную или выученную тенденцию клиента подменять реальный опыт и отношения «общепринятыми» или «выгодными» [Эйдемиллер, Юстицкис 1990; Якобс, Дэвис, Мейер 1997; Яковлева 1999].

В целом в процессе работы консультант и клиент могут позволить себе выбрать практически любую модель взаимодействия, если будут выполняться следующие взаимосвязанные условия:

- уважение и принятие клиента, признание его «всеобщей человечности»;
- эмпатичность и высокая степень осознания консультантом того, что именно он делает, как то или иное слово, поступок могут быть услышаны, поняты клиентом;
- конгруэнтность консультанта, поведение и переживания которого соотношены между собой и с той системой жизненных ценностей, которую он разделяет;
- стремление к точности и конкретности высказываний, «говорение от себя» в диалоге с Другим [Минигалиева 2008; Минигалиева 2012; Роджерс 1994].

Эти условия отражают конфронтационный характер отношений в психологическом консультировании: их направленность на исследование и коррекцию ожиданий человека в направлении их полноты и глубины, реалистичности и гармонии. Эти отношения носят трансперсональный характер и обращены к сущности человека и его отношений с собой и миром: преодоление нереалистичных, ошибочных представлений о себе и мире, возникающих в контексте персональных отношений людей как



носителей социальных ролей и иных персональных «масок» и «блокад» личного опыта. Основные проблемы и трудные ситуации консультирования, как и проблемы обычных отношений, связаны с построением и развитием взаимопонимания, возможность которого создается при соблюдении выделенных условий трансперсонального (ориентированного на взаимопонимание) общения: принятие, эмпатия, конгруэнтность и конкретность. Эти условия позволяют выйти за рамки ролевых, ограниченных отношений, организовать и развивать диалог, в том числе диалог ожиданий, при котором столкновение ожиданий не приносит ущерба отношениям и развитию участника, но, напротив, служит способом активизации этого развития, исследованию, а также углублению и обновлению отношений клиента и консультанта с собой и миром. Проблемы отношений клиента и консультанта с собой и миром, способы и ориентиры решения этих проблем лежат в плоскости организации и развития отношений взаимопонимания – центрального феномена отношений в психологическом консультировании. Отношения взаимопонимания предполагают процессы уточнения, рефлексии и трансформации ожиданий общающихся, их согласования с нормативами повседневной и профессиональной жизни, с реальностью, «просвечивающей» через них. Взаимопонимание предполагает как конфронтацию, так и исследование ожиданий, а также их сопоставление с реальностью: соотнесение пониманий себя, других людей и мира.

### Список литературы

- 1 Акимова М. К., Горбачева Е. И., Козлова В. Т. Концептуальные подходы К. М. Гуревича к разработке теоретических основ современной психологической диагностики // Психологическая диагностика. – 2010. – №1. – С. 3-10.
- 2 Арпентьева М. Р. Социально-психологическое консультирование как взаимопонимание. – Калуга: КГУ им. К. Э. Циолковского, 2016. – 700 с.
- 3 Арпентьева М. Р. Стратегии понимания клиента в психологическом консультировании. – Калуга: КГУ им. К. Э. Циолковского, 2014. – 626 с.
- 4 Базилевич Т. Ф. Антиципация в структуре действий различного смысла // Психологический журнал. – 1988. – Т.9. – №3. – С. 121-131.
- 5 Белорусов С. А. Целительное событие. Искусство практической транспсихотерапии. – Ростов-н/Д: Феникс, 2007. – 384 с.
- 6 Бермант-Полякова О. В. Психодиагностика и жизнь // Концепт. – 2014. – Современные научные исследования. – Выпуск 2. – ART 54461. URL: <http://e-koncept.ru/2014/54461.htm>. – ISSN 2304-120X.
- 7 Бермант-Полякова О. В. Мифы психотерапии и их маркетинг // Психотерапия. – 2009. – №8(80). – С. 26-30.
- 8 Бермант-Полякова О. В. Посттравма: диагностика и терапия. – СПб: Речь, 2006. – 248 с.
- 9 Бочкарева О. В. Формирование диалогической установки участников педагогического общения // Социальные явления. – 2015. – № 3. – С. 124-131.
- 10 Кейсмент П. Обучаясь у пациента. – Воронеж: МОДЕК, 1995. – С. 256.
- 11 Ковалев Г. А., Радзиховский Л. А. Общение и проблема интериоризации // Вопросы психологии. – 1985. – №1. – С. 110-120.
- 12 Ковалев Г. А. Три парадигмы в психологии - три стратегии психологического воздействия // Вопросы психологии. – 1987. – № 3. – С. 41-49.
- 13 Коновалова О. А. Індивідуальні способи категоризації експектацій в процесі переговорів // Сучасна психологія в ціннісному вимірі: матер.Третіх Костюківських читань: в 2 т. – К.: Гнозис, 1994. – Т.2. – С. 54-55.
- 14 Коновалова О. А. Проблема експектацій та їх роль у спілкуванні суб'єкта // Практична психологія та соціальна робота. – 2000. – №8. – С. 18-24.
- 15 Копьев А. Ф. Между свободой и необходимостью: к методологии краткосрочного консультирования // Вопросы психологии. – 1996. – №4. – С. 44-54.
- 16 Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 1999. – 240 с.

- 17 Купчина О. А. Глибинно-психологічний аспект розуміння феномена експектацій // Вісник Київського університету. – 2003. – Вип. 18. – С. 24-29.
- 18 Ломов Б. Ф., Сурков Е. Н. Антиципация в структуре деятельности. – М.: Наука, 1980. – 279 с.
- 19 Макарова Е. Ю. Представления о психологическом консультировании у разных социальных групп : автореф. дис. ... канд. психол. наук. – М.: РГСУ, 2009. – 22 с.
- 20 Меновщиков В. Ю. Психотерапевтическая практика: мифы клиентов // Вопросы психологии. – 1999. – №1. – С.77–88.
- 21 Меновщиков В. Ю. Русские мифы о дистантном консультировании // Журнал практического психолога. – 2013. – № 1. – С. 66-77.
- 22 Мещерякова Э. И. Персональный миф в психологическом консультировании: дис. ... д-ра психол. наук. – Томск: ТГУ, 2001 – 318 с.
- 23 Минигалиева М. Р. Понимание психологом клиента в психологическом консультировании. – Saarbrucken: Lambert Academic Publ., 2012. – С. 670.
- 24 Минигалиева М. Р. Супервизия как процесс взаимопонимания. – Saarbrucken: Lambert Academic Publ, 2012. – 531 с.
- 25 Минигалиева М. Р. Психологическое консультирование: теория и практика: учебное пособие. – Ростов–н/Д: Феникс, 2008. – 609 с.
- 26 Назлоян Г. М. Портретный метод в психотерапии. – М.: PerSe, 2001. – 144 с.
- 27 Наянова М. В. Ожидания как элемент педагогического процесса // Социальные явления. – 2015. – № 3. – С. 3-9.
- 28 Огинская М. М., Розин М. В. Мифы психотерапии и их функции // Вопросы психологии. – 1991. – № 4. – С. 10-18.
- 29 Роджерс К. Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М.: Изд. гр. «Прогресс», «Универс», 1994. – 480 с.
- 30 Соболева Н. И. Социальные ожидания как предмет социологического анализа // Проблеми розвитку соціологічної теорії: наукові доповіді і повідомлення першої Всеукраїнської соціологічної конференції. – К.: Соціологічна асоціація України, ІС НАН України, 2001. – С. 150–151.
- 31 Ткаченко Н. Н. Оценочная зависимость как возможное последствие социальных ожиданий // Социальные явления. – 2015. – № 3. – С. 136-143.
- 32 Эйдемиллер Э. Г., Юстицкис В. В. Семейная психотерапия. – Л.: Медицина, 1990. – 189 с.
- 33 Эренберг О., Эренберг М. Как получить хорошую психотерапию / пер. С. А. Белорусова. – М.: ИЦ Сид, 1998. – 33 с.
- 34 Якобс Д., Дэвис П., Мейер Д. Супервизорство. – СПб.: Б. С. К., 1997. – 235 с.
- 35 Яковлева С. В. Психологическое консультирование: теория и процесс. – Екатеринбург: Изд-во Гуманитарного университета, 1998. – 176 с.
- 36 Burakova-Lorgnier M. Trust, Reciprocity, and Other Relational Network Characteristics as Factors of Knowledge Sharing // Management et réseaux sociaux: ressource pour l'action ou outil de gestion ? (Collection finance, gestion, management) / Dans M. Lecoutre, & P. Lièvre (eds.). – Hermes & Lavoisier, Londres, 2008. – P. 182-193.
- 37 Dutta S., Fraser M. Throwing Sheep in the Boardroom: How Online Social Networking Will Change Your Life, Work and World. – John Wiley & Sons Ltd, 2008. – 344 p.