

УДК 159.9.072.43  
DOI [10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70](https://doi.org/10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70)Поступила в редакцию / Received 05.09.2023  
Поступила после рецензирования и доработки / Revised 03.10.2023  
Принята к публикации / Accepted 17.11.2023*оригинальная статья*

## Эмоциональный интеллект и эмпатические способности психолога-консультанта в работе с проблемными семьями

Пеньков Александр Михайлович<sup>1</sup>  , Поздняков Вячеслав Михайлович<sup>2</sup> <sup>1</sup>ФГБОУ ВО «Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет)»  
105005, Российская Федерация, г. Москва, ул. 2-я Бауманская, 5–1<sup>2</sup>ФГБОУ ВО «Московский государственный психолого-педагогический университет»  
127051, Российская Федерация, г. Москва, ул. Сретенка, 29✉ [alexander.penkov99@gmail.com](mailto:alexander.penkov99@gmail.com)

**Аннотация.** Рассматривается влияние уровня сформированности эмоционального интеллекта и эмпатических способностей у психологов-консультантов на удовлетворенность клиентами из проблемных семей качеством семейного консультирования. В исследовании приняты участие 26 психологов-консультантов, работающих в консультационных центрах г. Москва, а также 70 членов семей, обратившихся за консультацией по вопросам семейных сложностей. Выявлено, что на результативность консультирования и удовлетворенность клиентов оказывает влияние как метод, избранный консультантом под решение проблемы семьи, так и диалогическое взаимодействие, реализованное между ним и его клиентами, которое характеризует качественную сторону терапевтического альянса. Установлена роль конкретных характеристик эмоционального интеллекта и эмпатии у психологов-консультантов, способствующих установлению терапевтического альянса. Результаты исследования показали положительную корреляцию между удовлетворенностью консультированием со стороны клиентов и способностью психолога к контролю своих эмоций и управлению эмоциями клиентов, а также гибкого задействования рационального и эмоционального каналов эмпатии, что позволяет справляться с трудностями в процессе консультирования. Сделаны выводы о необходимости включения в профподготовку психологов-консультантов тренингов развития этих качеств, поскольку существующие образовательные стандарты делают акцент преимущественно на «технической» стороне консультирования, игнорируя базовую психологическую основу успешности работы с членами проблемных семей – умелое установление психологического контакта и развитие доверительных отношений с людьми, имевшими различные цели и позиции в затянувшемся конфликте и нежелающими принимать на себя ответственность за его разрешение.

**Ключевые слова:** психологическое консультирование; проблемная семья; эмоциональный интеллект; эмпатические способности; терапевтический альянс

*Конфликт интересов отсутствует*

**Для цитирования:** Пеньков А.М., Поздняков В.М. Эмоциональный интеллект и эмпатические способности психолога-консультанта в работе с проблемными семьями // Психолого-педагогический журнал «Гаудеамус». 2023. Т. 22. № 4. С. 60-70. DOI [10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70](https://doi.org/10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70)

## Emotional intelligence and empathic abilities of counseling therapist working with dysfunctional families


Alexander M. Penkov<sup>1</sup>  , Vyacheslav M. Pozdnyakov<sup>2</sup> 

<sup>1</sup>Bauman Moscow State Technical University

5–1 2-ya Baumanskaya St., Moscow 105005, Russian Federation

<sup>2</sup>Moscow State University of Psychology and Education

29 Sretenka St., Moscow 127051, Russian Federation

 [alexander.penkov99@gmail.com](mailto:alexander.penkov99@gmail.com)

**Abstract.** We consider the influence of emotional intelligence and empathic abilities level in counseling therapists on the satisfaction with the quality of family counseling among clients from dysfunctional families. The study involved 26 counseling therapists working in counseling centers in Moscow, as well as 70 family members who sought advice on family difficulties. The effectiveness of counseling and customer satisfaction is influenced by both the method chosen by the consultant to solve the family issue, and the dialogical interaction between consultants and clients, which characterizes the qualitative side of the therapeutic alliance. The role of specific characteristics of emotional intelligence and empathy among counseling therapists contributing to the establishment of a therapeutic alliance has been established. The results of the study showed a positive correlation between customer satisfaction with counseling and the ability of a therapist to control his emotions and manage the emotions of clients, as well as the flexible use of rational and emotional channels of empathy, which allows coping with difficulties in the counseling process. Conclusions are drawn about the need to include trainings for the development of these qualities in the professional training of counseling therapists, since existing educational standards focus mainly on the “technical” side of counseling, ignoring the basic psychological basis for the success of working with members of problem families – the skillful establishment of psychological contact and the development of trusting relationships with people who had different goals and positions in a protracted conflict and unwilling to take responsibility for its resolution.

**Keywords:** psychological counseling; dysfunctional family; emotional intelligence; empathic abilities; therapeutic alliance

*There is no conflict of interest*

**For citation:** Penkov A.M., Pozdnyakov V.M. Emotional intelligence and empathic abilities of counseling therapist working with dysfunctional families. *Psychological-Pedagogical Journal “Gaudeamus”*, 2023, vol. 22, no. 4, pp. 60-70. (In Russian). DOI [10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70](https://doi.org/10.20310/1810-231X-2023-22-4-60-70)

### ВВЕДЕНИЕ

Существует ряд причин, по которым исследование трудностей и оценка эффективности взаимодействия психологов, работающих с проблемными семьями, является актуальным. Во-первых, современные реалии как за рубежом, так и в России характеризуются ростом проблемных семей и их обращений за психологической помощью к психологам. Во-вторых, проведенные исследования по эффективности консультативной деятельности психологов свидетельствуют, что, с одной стороны, инструментальные навыки специалиста, такие как владение конкретным

методом работы с клиентами или приверженность определенной модели, значимо не сказываются на повышении эффективности профдеятельности, хотя именно этому уделяется особое внимание в процессе обучения, а с другой стороны, важную роль играют характеристики психолога, связанные с навыками индивидуальной «подстройки» к клиенту, способностью создавать атмосферу доверия и способность восстанавливать разрыв альянса [1, с. 135-136]. В-третьих, выявление основных трудностей, возникающих у психологов в работе с клиентами со сложными семейными проблемами, будет способство-

вать изменению акцентов в их базовом обучении и дополнительной профподготовке с целью профилактики выгорания и отсева специалистов, работающих в этой области психологической практики.

Анализ публикаций по проблеме семейной терапии и консультирования (А.С. Авдеев, В.А. Винокур, С. Глэддинг, М.В. Ермолова, Э.Ф. Ибрагимов, С.О. Ларионова и др.) свидетельствует, что сегодня значима интеграция методов в психологическом консультировании. В связи с этим важно изучение внешних препятствий и субъективных ограничений у психологов в работе с проблемными семьями, а также разного типа ожиданий клиентов от взаимодействия со специалистом как факторов, влияющих на параметры процесса и эффективность психологического консультирования.

Проблематика работы психологов с проблемными семьями изучалась, прежде всего, с позиции достижения конструктивного терапевтического альянса и способов его поддержания, а также в аспекте выявления профессионально значимых качеств личности психологов, осуществляющих работу с разным типом семей. Терапевтический альянс – это отношения сотрудничества и взаимодействия между консультантом и клиентом. При оценке эффективности семейного консультирования установлено, что прочный терапевтический альянс имеет решающее значение, но в то же время является сложной задачей, поскольку консультанту необходимо установить психологический контакт и поддерживать доверие с несколькими конфликтующими членами проблемной семьи, имеющих различные цели и мнение по разрешению затянувшегося конфликта.

Э. Бордин, предложивший концептуальную модель анализа терапевтического альянса [2], считает важным рассматривать его действенность в ракурсе трех различных областей: связь между консультантом и клиентами, достижение соглашения о целях и задачах. Связь описывается как то, что клиенты чувствуют в отношениях с консультантом. Соглашение между клиентами и консультантом фокусируется как на содержании целей и задач, так и на процессе их достижения. По мнению Э. Бордина, ключевыми аспектами крепкого терапевтического альянса

являются: доверие, рапорт, соглашение о целях и подходе, гибкость, расширение возможностей клиента. Позже идея альянса была расширена, так как в анализ были включены те аспекты отношений между консультантами и клиентами и внутри них, которые относятся к способности участников процесса консультирования взаимно вкладываться и сотрудничать в разрешении проблемы. Многими исследователями подчеркивается, что хороший терапевтический альянс в семейном консультировании характеризуется чувством партнерства, безопасности и взаимного доверия между терапевтом и каждым членом семьи. Это достаточно сложно и консультант должен приложить усилия, чтобы понять опыт, проблемы и мотивы каждого члена семьи без осуждения. Создавая открытую и неугрожающую обстановку, он может помочь членам семьи почувствовать себя услышанными и осознать свои собственные перспективы и перспективы друг друга [3; 4].

Анализ публикаций свидетельствует, что среди клиентов, которые преждевременно прекращают услуги или открыто обсуждают негативный терапевтический опыт в терапии, выступают «резистентные» (от лат. *resisto* – противостоять, сопротивляться) личности. Э. Джейнс, проанализировав видеопосты с хэштегом «плохой терапевт» (*#badtherapist*), которые были на платформе социальных сетей TikTok, с учетом результатов индуктивного качественного контент-анализа констатировал наличие пяти тем, отражающих затруднения в психоконсультационной и психотерапевтической работе: предвзятость, нарушение границ, включение религиозных убеждений без согласия клиента, инвалидация и отрицание травмы [5].

В недавнем мета-анализе Дж. Лебоу и Д. Снайдера, посвященном обзору современного состояния методов оказания психологической помощи семьям, отмечается, что семейное консультирование является эффективным методом психологической помощи, так как это подтверждается множеством исследований [6]. А. Хорват и Б. Симондс, проанализировавшие 24 исследования, в которых участвовали более 3 тыс. клиентов, получавших различные виды психотерапии [3], констатируют, что именно терапевтический альянс имеет значительное влияние на результа-

ты психотерапии. При этом клиенты ощущали более сильный терапевтический альянс, когда использовались технологии когнитивно-поведенческой и психодинамической терапии.

Проведенный анализ публикаций указывает на важность обучения будущих психологов-консультантов не только непосредственным «техникам» психологического консультирования, но и навыкам общения, позволяющим достигать нужной степени доверия во взаимодействии и прочности терапевтического альянса. Это актуально для России, так как подготовка психологов-консультантов в вузах России началась в 1990-х гг. и осуществляется преимущественно в ракурсе общей ориентации на усвоение психотехники повышения у клиентов адаптивного потенциала, профилактики и коррекцию возможных нарушений,<sup>1</sup> но в недостаточной мере на развитие личности самого специалиста. Это отмечается в ряде публикаций.

Так, Н.С. Хоч и М.С. Пузикова, анализируя роль разноплановых профессионально-важных качеств психолога-консультанта, подчеркивают необходимость развития у будущих специалистов умений в области коммуникативной компетентности и регулирования собственного поведения, а также развитие ориентации на достижение конкретных результатов в профессиональной деятельности с разными типами клиентов [7]. В работе С.В. Чермянина с коллегами показано, что формирование профессионально важных качеств у студентов, обучающихся по специальности «Клиническая психология», должно быть приоритетной задачей уже на этапе профессионального образования [8], причем для успешной профессиональной деятельности наиболее значимыми являются следующие блоки компетенций:

- когнитивные компетенции, прежде всего, способность выделять основную информацию и объективно оценивать ситуацию;
- эмоционально-регуляторные компетенции;

<sup>1</sup> Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 37.05.01 «Клиническая психология» (с изм. и доп.): приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 26 мая 2020 г. № 683. Доступ из справочно-правовой базы «КонсультантПлюс».

– коммуникативные и морально-нормативные компетенции.

По мнению данных ученых, выявленный комплекс компетенций должен рассматриваться как «ядро» индивидуально-психологических профессионально важных качеств психологов-консультантов, определяющих успешность их профессиональной деятельности.

Учитывая, что в принятом Минобрнауки РФ в 2020 г. ФГОС специалитета по специальности 37.05.01 «Клиническая психология» предусматривается овладение выпускниками способностью разрабатывать и реализовывать комплексные программы предоставления психологических услуг по индивидуальному, семейному и групповому психологическому консультированию и неврачебной психотерапии как виду профессиональной деятельности клинического психолога,<sup>2</sup> считаем важным продолжить изучение влияния конкретных личностных предикторов и навыков у психологов-консультантов на эффективность работы с неблагополучными семьями. Определенное понимание важности реализации такого подхода в исследованиях имеется. Рассмотрим позицию ряда ученых, представленную в публикациях.

Н.Ю. Ярыгиной с соавторами подчеркивается, что обычно при подготовке психологов внимание уделяется развитию их интеллекта и знаниям. Развитие же личностных качеств, важных для консультирования, не является приоритетной задачей. Поэтому формирование необходимых личностных и профессиональных свойств у будущих психологов-консультантов в вузе является очевидной лакуной [9]. Схожего мнения придерживается и М.В. Сизикова, которой установлено, что «для успешности психолога-консультанта эмпатия важна не столько как личностное качество, а скорее как процесс эмпатического отражения чувств клиента в ходе терапевтической работы, то есть как

<sup>2</sup> Об утверждении федерального государственного образовательного стандарта высшего образования – специалитет по специальности 37.05.01 «Клиническая психология» (с изм. и доп.): приказ Министерства науки и высшего образования РФ от 26 мая 2020 г. № 683. Доступ из справочно-правовой системы «КонсультантПлюс».

техника или инструмент работы с клиентом» [10, с. 31]. А.А. Панкратова и М.Е. Николаева установили, что с эффективностью психологического консультирования положительно коррелировали параметры эмоционального интеллекта и профессиональная самооэффективность консультанта [11].

Учитывая тот факт, что выводы проведенных исследований не были соотнесены с их применимостью в области семейного консультирования, нами реализовано пилотажное эмпирическое исследование.

## МАТЕРИАЛЫ И МЕТОДЫ

*Выборка исследования.* Исследование проводилось на базе консультационных центров г. Москва. В нем приняло участие 26 психологов-консультантов в возрасте от 32 до 54 лет, из них 19 женщин и 7 мужчин, а также выявлялось мнение у 70 членов семей, обратившихся за консультацией по вопросам семейных сложностей.

*Методики исследования.* Были выбраны 2 валидных опросника и разработана авторская анкета. При этом для изучения у психологов-консультантов *эмоционального интеллекта* использовалась методика «Эмоциональный интеллект» (ЭИИ) Д.В. Люсина. В основу опросника положена трактовка ЭИ как способности к пониманию своих и чужих эмоций и управлению ими [12; 13]. Для оценки у психологов-консультантов особенностей эмпатии применялся опросник «Диагностика уровня эмпатии» В.В. Бойко. Данная методика позволяет определить уровень сформированности комплекса эмпатических умений [14].

*Удовлетворенность качеством психологического консультирования со стороны клиентов* оценивалось на основе вопросов авторской анкеты. При разработке анкеты учитывались подходы к конструкту «ожидания от психотерапии», признаваемому по содержанию сложным и детерминированному факторами различного уровня [15]. Примерами оценивания по конкретным ожиданиям выступили следующие вопросы: «Консультант уважал ценности и конфиденциальность нашей семьи», «Консультант продемонстрировал компетентность в вопросах, касающихся

наших проблем», «Консультант сосредоточился на вопросах, которые были наиболее важны для нашей семьи» и др.

## РЕЗУЛЬТАТЫ И ИХ ОБСУЖДЕНИЕ

В табл. 1 представлены описательные статистики по шкалам психодиагностических опросников в ракурсе разделения данных на три группы по значениям результатов «Анкетты», позволившим ввести следующие критерии оценки:

- группа № 1 для лиц, набравших менее 30 баллов – низкие значения (7 человек);
- группа № 2 для лиц, набравших от 32 до 50 баллов – средние значения (12 человек);
- группа № 3 для лиц, набравших от 51 балла и выше – высокие значения (7 человек).

Далее в рамках обработки результатов исследования произведено сравнение по показателям шкал методик «Диагностики уровня эмпатии В.В. Бойко и «ЭИИ» Д.В. Люсина с помощью непараметрического *U*-критерия Манна–Уитни (табл. 2).

Из таблицы 2 видно, что получены статистически достоверные различия по шкалам «Рациональный канал» (методика В.В. Бойко), «Эмоциональный канал» (методика В.В. Бойко), «Управление чужими эмоциями» (методика «ЭИИ»), «Контроль экспрессии» (методика «ЭИИ»), которые свидетельствуют, что успешные психологи-консультанты имеют статистически достоверно более высокие оценки в области рационального и эмоционального каналов свойств эмпатии, а также более развитые навыки управления чужими эмоциями и контроля эмоциональной экспрессии.

Дополнительно, исходя из поставленных задач исследования, был выявлен характер взаимосвязи между профессионально-личностными качествами психолога-консультанта и степенью преодоленности им трудностей консультирования. Для выявления различий методом сопоставления контрастных групп (с высокими и низкими показателями) применялся расчет с использованием коэффициента корреляции *r* Спирмена. Результаты представлены в табл. 3.

Таблица 1  
**Описательные статистики шкал методик «ЭмИн» и «Диагностика уровня эмпатии»**

Table 1

**Descriptive statistics of “EmIn” scale and “Diagnostics of empathy level”**

Параметры Indicators	N	Группа __ минимум Group __ minimum	Группа __ максимум Group __ maximum	Группа __ среднее Group __ average	Стандартное отклонение Standard deviation
Рациональный канал / Rational channel	26	1,00	5,00	2,6538	1,09334
Эмоциональный канал / Emotional channel	26	0,00	5,00	2,5385	1,24035
Интуитивный канал / Intuitive channel	26	1,00	4,00	2,4615	0,81146
Установки / Mindset	26	1,00	4,00	2,3462	0,84580
Проникающая способность Penetrating power	26	1,00	3,00	2,4615	0,58177
Идентификация / Identification	26	1,00	4,00	2,4615	0,64689
Понимание чужих эмоций Understanding other people's emotions	26	1,10	2,30	1,5846	0,32826
Управление чужими эмоциями Managing other people's emotions	26	0,50	2,90	1,6385	0,61062
Понимание своих эмоций Understanding your emotions	26	1,20	1,90	1,5500	0,21024
Управление своими эмоциями Managing your emotions	26	1,10	2,00	1,5654	0,25447
Контроль экспрессии / Expression control	26	0,80	2,70	1,6885	0,50859
Удовлетворенность / Satisfaction	26	11,85	66,58	39,2146	13,04675

Таблица 2

**Сравнение средних значений по группам психологов-консультантов по шкалам методик «ЭмИн» и «Диагностика уровня эмпатии»**

Table 2

**Comparison of average values for groups of counseling therapists at “EmIn” scale and “Diagnostics of empathy level”**

Шкала \ U-критерий Манна–Уитни Scale \ U-Mann–Whitney criterion	1 группа n = 7 1 group n = 7	2 группа n = 12 2 group n = 12	3 группа n = 7 3 group n = 7
Рациональный канал (методика В.В. Бойко) / Rational channel (V.V. Boyko's scale)	1,71*	2,58	3,71*
Эмоциональный канал (методика В.В. Бойко) Emotional channel (V.V. Boyko's scale)	1,86**	2,17	3,86**
Интуитивный канал (методика В.В. Бойко) / Intuitive channel (V.V. Boyko's scale)	3	2,25	2,29
Установки (методика В.В. Бойко) / Mindset (V.V. Boyko's scale)	2,14	2,33	2,57
Проникающая способность (методика В.В. Бойко) Penetrating power (V.V. Boyko's scale)	2,57	2,33	2,57
Идентификация (методика В.В. Бойко) / Identification (V.V. Boyko's scale)	2	2,58	2,71
Понимание чужих эмоций (методика «ЭмИн») Understanding other people's emotions (“EmIn” scale)	1,37	1,74	1,53
Управление чужими эмоциями (методика «ЭмИн») Managing other people's emotions (“EmIn” scale)	1,03**	1,53	2,44**
Понимание своих эмоций (методика «ЭмИн») Understanding your emotions (“EmIn” scale)	1,43	1,58	1,63
Управление своими эмоциями (методика «ЭмИн») Managing your emotions (“EmIn” scale)	1,6	1,58	1,5
Контроль экспрессии (методика «ЭмИн») / Expression control (“EmIn” scale)	1,19**	1,63	2,3**
Удовлетворенность («Анкета») / Satisfaction (“Questionary”)	23,3	38,96	55,56

Примечание: \* – различия статистически значимы на уровне  $p \leq 0,05$ ; \*\* – различия статистически значимы на уровне  $p \leq 0,01$ .

Note: \* – differences are statistically significant at  $p \leq 0.05$ ; \*\* – differences are statistically significant at  $p \leq 0.01$ .

Таблица 3

Коэффициенты корреляция между исследуемыми показателями ( $\rho$  Спирмена)

Table 3

Correlation coefficients between the studied indicators (Spearman's  $\rho$ )

Шкала / Scale	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
Рациональный канал Rational channel	1,000	0,761**	-0,302	0,402*	0,037	0,172	-0,006	0,589**	0,224	-0,364	0,508**	0,602**
Эмоциональный канал Emotional channel	0,761**	1,000	-0,031	0,266	0,226	0,143	0,073	0,628**	0,090	-0,380	0,539**	0,621**
Интуитивный канал Intuitive channel	-0,302	-0,031	1,000	0,059	0,033	0,207	-0,125	-0,018	-0,031	0,243	0,014	-0,212
Установки / Mindset	0,402*	0,266	0,059	1,000	0,085	-0,264	-0,225	0,171	-0,169	-0,381	0,299	0,104
Проникающая способность Penetrating power	0,037	0,226	0,033	0,085	1,000	-0,161	-0,122	0,025	-0,203	-0,158	-0,039	-0,003
Идентификация Identification	0,172	0,143	0,207	-0,264	-0,161	1,000	0,393*	0,309	0,432*	0,049	0,261	0,390*
Понимание чужих эмоций Understanding other people's emotions	-0,006	0,073	-0,125	-0,225	-0,122	0,393*	1,000	0,007	-0,015	0,003	0,023	0,174
Управление чужими эмоциями Managing other people's emotions	0,589**	0,628**	-0,018	0,171	0,025	0,309	0,007	1,000	0,317	-0,057	0,839**	0,840**
Понимание своих эмоций Understanding your emotions	0,224	0,090	-0,031	-0,169	-0,203	0,432*	-0,015	0,317	1,000	0,394*	0,430*	0,378
Управление своими эмоциями Managing your emotions	-0,364	-0,380	0,243	-0,381	-0,158	0,049	0,003	-0,057	0,394*	1,000	0,030	-0,124
Контроль экспрессии Expression control	0,508**	0,539**	0,014	0,299	-0,039	0,261	0,023	0,839**	0,430*	0,030	1,000	0,800**
Удовлетворенность Satisfaction	0,602**	0,621**	-0,212	0,104	-0,003	0,390*	0,174	0,840**	0,378	-0,124	0,800**	1,000

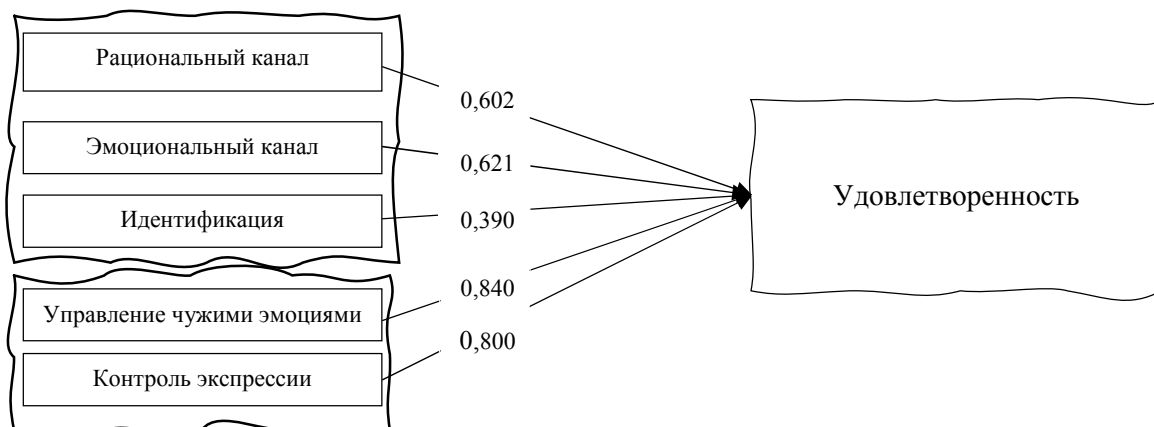
Примечание: \* – различия статистически значимы на уровне  $p \leq 0,05$ ; \*\* – различия статистически значимы на уровне  $p \leq 0,01$ .

Note: \* – differences are statistically significant at  $p \leq 0,05$ ; \*\* – differences are statistically significant at  $p \leq 0,01$ .

В результате корреляционного анализа установлены положительные статистически значимые взаимосвязи между показателем «Удовлетворенность качеством консультирования» и показателями качества эмпатии, а именно: «Рациональный канал эмпатии» (0,602,  $p \leq 0,01$ ), «Эмоциональный канал эмпатии» (0,621,  $p \leq 0,01$ ), «Идентификация» (0,390,  $p \leq 0,05$ ), а также с показателями эмоционального интеллекта – «Управление чужими эмоциями» (0,840,  $p \leq 0,01$ ) и «Контроль экспрессии» (0,800,  $p \leq 0,01$ ). Результаты говорят о том, что для высокого качества преодоления барьеров в консультировании проблемных семей важны развитые у психолога-консультанта эмпатические способности,

а также умения управлять эмоциональным состоянием клиентов, достигать положительных изменений в состоянии клиентов. При этом положительная связь с параметром «Контроль экспрессии» свидетельствует, что несмотря на необходимость проявления психологом подлинного переживания чувств в процессе консультирования, контроль над корректностью их выражения является условием, повышающим вероятность положительной реакции клиентов на установление альянса и на процесс консультирования в целом.

Графически полученные значимые результаты представлены и в схематическом виде на рис. 1.



**Рис. 1.** Корреляционная плеяда связей удовлетворенности результативностью консультирования и качеств психолога-консультанта  
**Fig. 1.** Correlation pleiad of links between satisfaction with the effectiveness of counseling and the qualities of a counseling therapist

Комментируя результаты, полученные в нашем исследовании, отметим, что они коррелируют с данными публикаций о важности развитости у психолога эмоционального интеллекта и эмпатических способностей для преодоления трудностей в консультационном процессе [16; 17]. Вместе с тем наши результаты показывают, что не только понимание консультантом состояния клиентов является условием преодоления трудностей, но и активное управление этим состоянием с обеспечением контроля собственного поведения. Уточняя, заметим, что под контролем выражения собственных чувств имеется в виду не отсутствие спонтанности консультанта или «запрет» на чувства, а контроль за способом выражения этих чувств, учитывающим в том числе и интересы клиента. Полученные нами данные подтверждают позицию видных психологов Р. Мэя, Р. Роджерса и И. Ялом, что в работе с трудными клиентами (пациентами) важна естественность переживания консультантом собственных чувств, причем форма выражения этих чувств имеет большое значение для успеха процесса консультирования.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Консультирование проблемных семей является сложным процессом, поскольку требует учета широкого круга влияющих факторов: от конкретного вида затруднений коммуникации и взаимоотношений между членами семьи до выявления включенности их в инициативные импульсивные попытки

разрешения сложных жизненных обстоятельств.

Достижение терапевтического альянса между психологом-консультантом и всеми членами семьи является критически важным условием успешности консультирования. Этот альянс во многом зависит от компетенций и субъектности психолога, в том числе проявления им эмпатических способностей и эмоционального интеллекта.

Анализ данных проведенного нами эмпирического исследования показал, что существует положительная корреляция между удовлетворенностью консультированием со стороны клиентов и способностью психолога к контролю эмоций, управлению эмоциями клиентов, а также к проявлению эмпатии. Для успешности психологу-консультанту недостаточно адекватного определения сути заявленной клиентами проблемы и выбора метода оказания психологической помощи, так как он должен, ориентируясь на эмоциональное состояние и интересы клиентов – разностатусных членов семьи, уметь устанавливать доверительное общение, контролировать выражение своих эмоций в процессе продвижения участников к разрешению их давно существующей проблемы. Контроль у психолога эмоций не означает отсутствие спонтанных переживаний, а лишь умение регулировать их экспрессию конструктивным способом

На основе анализа можно сделать вывод, что эмпатия, эмоциональный интеллект и контроль эмоциональных проявлений явля-



ются важными компетенциями для психологов-консультантов, работающих с проблемными семьями, чтобы умело справляться с трудностями процессуального характера и достигать большей эффективности в консультировании.

В заключение отметим, что ограничения в сделанных нами комментариях связаны с использованным методическим инструментарием и размерами выборки, которая в данном исследовании носит пилотажный характер. В будущем необходимо выявить влияние профессиональных компетенций и комплекса

личностных предикторов на эффективность работы разных категорий психологов-консультантов с проблемными семьями.

Повышение эффективности работы психологов с проблемными семьями востребует улучшения не только их специальной профессиональной подготовки, но и развития у них эмпатии и эмоционального интеллекта, чтобы в итоге на практике они могли эффективно осуществлять индивидуально-дифференцированный подход при консультировании данного типа семей.

### СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

1. Кисельникова (Волкова) Н.В., Лаврова Е.В., Куминская Е.А., Альмухаметова Т.Н. Определение ключевых компетенций в профессиональной подготовке психологов-консультантов и психотерапевтов: доказательный подход // Вестник МГЛУ. Образование и педагогические науки. 2018. Вып. 5 (813). С. 135-147. EDN: [XDVFNH](#)
2. Bordin E.S. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance // *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*. 1979. Vol. 16. № 3. P. 252-260. DOI [10.1037/h0085885](#)
3. Horvath A.O., Symonds B.D. Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: a meta-analysis // *Journal of Counseling Psychology*. 1991. Vol. 38. № 2. P. 139-149. DOI [10.1037/0022-0167.38.2.139](#)
4. Хамитова И.Ю. Теория семейных систем Мюррея Боуэна // *Журнал практической психологии и психоанализа*. 2001. № 3.
5. Janes E.E., Villalovos K., D'Aniello C. #BadTherapist: What TikTok is saying about therapy discontinuation // *Contemp Fam. Ther.* 2023. Vol. 45. P. 265-275. DOI [10.1007/s10591-022-09660-7](#)
6. Lebow J., Snyder D.K. Couple therapy in the 2020s: Current status and emerging developments // *Family Process*. 2022. Vol. 61. № 4. P. 1359-1385. DOI [10.1111/famp.12824](#)
7. Хоч Н.С., Пузикова М.С. Гендерные аспекты психофизиологического моделирования профессионаграммы клинического психолога // *Известия Самарского научного центра Российской академии наук*. 2010. Т. 12. № 5-2. С. 470-474. EDN: [NDYJFZ](#)
8. Чермянин С.В., Скороход А.С., Вьюшкова С.С. Формирование профессионально важных качеств у клинических психологов на этапе получения профессионального образования // *Вестник Ленинградского государственного университета им. А.С. Пушкина*. 2019. № 2. С. 38-48. EDN: [XBOFIB](#)
9. Ярыгина Н.Ю., Марухин Е.Е., Мухина Т.Г., Логинов В.И., Яркова Д.Д. Эмпатия как профессионально важное качество личности будущих психологов-консультантов // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2021. № 7. С. 49-56. DOI [10.24158/spp.2021.7.8](#); EDN: [FBIJU](#)
10. Сизикова М.В. Эмпатия как фундаментальное измерение работы психолога-консультанта // *Общество: социология, психология, педагогика*. 2016. № 9. С. 28-31. EDN: [WMHFAD](#)
11. Панкратова А.А., Николаева М.Е. Связь эмоционального интеллекта с эффективностью деятельности и качеством профессиональной жизни у начинающих психологов-консультантов // *Психолого-педагогические исследования*. 2022. Т. 14. № 3. С. 21-37. DOI [10.17759/psyedu.2022140302](#); EDN: [OUTRLR](#)
12. Люсин Д.В. Новая методика для измерения эмоционального интеллекта: опросник ЭМИн // *Психологическая диагностика*. 2006. № 4. С. 3-22. EDN: [VZMIFN](#)
13. Люсин Д.В. Опросник на эмоциональный интеллект ЭМИн: новые психометрические данные // *Социальный и эмоциональный интеллект: от процессов к измерениям* / под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. М.: Институт психологии РАН, 2009. С. 264-278.
14. Бойко В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других. М.: Питер и др., 2004. 473 с. EDN: [QXHUIZ](#)
15. Агарков В.А., Бронфман С.А., Божко С.А., Шерина Т.Ф., Гуртовенко И.Ю. Влияние социально-психологических факторов и особенностей культуры на ожидания российских пациентов от психо-

- терапии // Вестник новых медицинских технологий. Электронный журнал. 2014. № 1. С. 204. DOI [10.12737/7224](https://doi.org/10.12737/7224); EDN: [TJBJID](https://www.edn.ru/entry/TJBJID)
16. Богомолов В.А. Обзор исследований эффективности супружеской терапии в условиях реальной клинической практики // Психология и психотерапия семьи. 2018. № 4. С. 5-14. EDN: [YPVNTN](https://www.edn.ru/entry/YPVNTN)
17. Nichols M.P., Davis S.D. Family Therapy: Concepts and Methods. Hoboken: Pearson, 2019. 712 p.

## REFERENCES

1. Kiselnikova (Volkova) N.V., Lavrova E.V., Kuminskaya E.A., Almukhametova T.N. Key competencies definition in the professional training of psychotherapists: evidence-based approach. *Vestnik of Moscow State Linguistic University. Education and Teaching*, 2018, issue 5 (813), pp. 135-147. (In Russian).
2. Bordin E.S. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 1979, vol. 16, no. 3, pp. 252-260. DOI [10.1037/h0085885](https://doi.org/10.1037/h0085885)
3. Horvath A.O., Symonds B.D. Relation between working alliance and outcome in psychotherapy: a meta-analysis. *Journal of Counseling Psychology*, 1991, vol. 38, no. 2, pp. 139-149. DOI [10.1037/0022-0167.38.2.139](https://doi.org/10.1037/0022-0167.38.2.139)
4. Khamitova I.Yu. Murray Bowen's Theory of Family Systems. *Zhurnal prakticheskoy psikhologii i psikhoanaliza*, 2001, no. 3. (In Russian).
5. Janes E.E., Villalovos K., D'Aniello C. #BadTherapist: What TikTok is saying about therapy discontinuation. *Contemp Fam. Ther.*, 2023, vol. 45, pp. 265-275. DOI [10.1007/s10591-022-09660-7](https://doi.org/10.1007/s10591-022-09660-7)
6. Lebow J., Snyder D.K. Couple therapy in the 2020s: Current status and emerging developments. *Family Process*, 2022, vol. 61, no. 4, pp. 1359-1385. DOI [10.1111/famp.12824](https://doi.org/10.1111/famp.12824)
7. Hoch N.S., Puzikova M.S. Gender aspects of psychophysiological modelling of clinical psychologist profession. *Izvestia of Samara Scientific Center of the Russian Academy of Sciences*, 2010, vol. 12, no. 5-2, pp. 470-474. (In Russian).
8. Chermyanin S.V., Skorokhod A.S., Vyushkova S.S. Formation of professionally important qualities in clinical psychologists at the stage of obtaining professional education. *Pushkin Leningrad State University Journal*, 2019, no. 2, pp. 38-48. (In Russian).
9. Yarygina N.Yu., Marukhin Ye.Ye., Mukhina T.G., Loginov V.I., Yarkova D.D. Empathy as a professionally important quality of master students of psychological counseling course. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*, 2021, no. 7, pp. 49-56. (In Russian). DOI [10.24158/spp.2021.7.8](https://doi.org/10.24158/spp.2021.7.8)
10. Sizikova M.V. Empathy as a fundamental dimension of consulting psychologist's work. *Society: Sociology, Psychology, Pedagogics*, 2016, no. 9, pp. 28-31. (In Russian).
11. Pankratova A.A., Nikolaeva M.E. Relationships between emotional intelligence, professional effectiveness, and professional quality of life in novice counseling psychologists. *Psychological-Educational Studies*, 2022, vol. 14, no. 3, pp. 21-37. (In Russian). DOI [10.17759/psyedu.2022140302](https://doi.org/10.17759/psyedu.2022140302)
12. Lyusin D.V. New method on emotional intelligence diagnostics: EmIn scale. *Psikhologicheskaya diagnostika*, 2006, no. 4, pp. 3-22. (In Russian).
13. Lyusin D.V. Emotional intelligence scale EmIn: new psychometrical data. In: Social and Emotional Intelligence: from Processes to Measurements. Moscow, Institute of Psychology of RAS Publ., 2009, pp. 264-278. (In Russian).
14. Boiko V.V. Energy of Emotions in Communication: View on Oneself and the Others. Moscow, Piter i dr. Publ., 2004, 473 p. (In Russian).
15. Agarkov V.A., Bronfman S.A., Bozhko S.A., Sherina T.F., Gyrtovenko I.J. The influence of socio-psychological and cultural factors on the expectations of russian patients from the psychotherapy. *Journal of New Medical Technologies, Edition*, 2014, no. 1, p. 204. (In Russian). DOI [10.12737/7224](https://doi.org/10.12737/7224)
16. Bogomolov V. Review of the effectiveness studies of couples therapy. *Family Psychology and Psychotherapy*, 2018, no. 4, pp. 5-14. (In Russian).
17. Nichols M.P., Davis S.D. Family Therapy: Concepts and Methods. Hoboken, Pearson, 2019, 712 p.

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / INFORMATION ABOUT THE AUTHORS**

**Пеньков Александр Михайлович** – психолог учебно-методического центра здоровьесберегающих технологий. Московский государственный технический университет имени Н.Э. Баумана (национальный исследовательский университет), г. Москва, Российская Федерация.

**E-mail:** [alexander.penkov99@gmail.com](mailto:alexander.penkov99@gmail.com)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9475-7981>

**Вклад в статью:** подготовка и проектирование эмпирического исследования, сбор и обработка данных, написание текста статьи.

**Поздняков Вячеслав Михайлович** – доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры научных основ экстремальной психологии. Московский государственный психолого-педагогический университет, г. Москва, Российская Федерация.

**E-mail:** [pozdneyakov53@mail.ru](mailto:pozdneyakov53@mail.ru)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9487-4435>

**Вклад в статью:** разработка концепции, обзор литературы, написание текста статьи.

**Alexander M. Penkov** – Therapist of Training Center of Health Protection Technologies. Bauman Moscow State Technical University, Moscow, Russian Federation.

**E-mail:** [alexander.penkov99@gmail.com](mailto:alexander.penkov99@gmail.com)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0002-9475-7981>

**Contribution:** empirical study preparation and design, data acquisition and processing, article text writing.

**Vyacheslav M. Pozdneyakov** – Doctor of Psychology, Professor, Professor of Scientific Basics of Extreme Psychology Department. Moscow State University of Psychology and Education, Moscow, Russian Federation.

**E-mail:** [pozdneyakov53@mail.ru](mailto:pozdneyakov53@mail.ru)

**ORCID:** <https://orcid.org/0000-0001-9487-4435>

**Contribution:** concept development, literature review, article text writing.