

Практическое занятие 1.

ОСНОВЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Раздел 1. Введение в психологическое консультирование

Специфика психологического консультирования. Цели и задачи психологического консультирования.

Слово «консультирование» происходит от латинского слова *consultare* – совещаться, заботиться, советоваться. Под этим словом в русском языке подразумевается совет, разъяснение специалиста по какому-либо вопросу, беседа с целью расширения и углубления знаний. Буквально «консультировать» значит давать совет или советоваться по интересующей проблеме. Психологическое консультирование – прикладная отрасль современной психологии. Ее задачей является разработка теоретических основ и прикладных программ оказания психологической помощи психически и соматически здоровым людям в ситуациях, когда они сталкиваются со своими проблемами. То, что является основой современного психологического консультирования, зародилось и развилось, прежде всего, в русле психотерапии, основных психотерапевтических направлений, развивавшихся на Западе. Меновщиков Ю.В. указывает конкретную дату возникновения психологического консультирования – 1951 год, время, когда на одной из конференций в США был введен термин «Консультативная психология», чтобы ограничить консультирование от клинической психологии, отрасли психологии, занимающейся проблемами оказания помощи людям, тяжело психически или соматически больным. Именно с тяжелых расстройств, с последствий долговременных психологических травм началось в психологии реальное изучение параметров оптимального общения и рациональной организации учебной и трудовой деятельности, что позволило перейти к оказанию помощи психически и соматически здоровым людям. Задачей психологического консультирования стало, таким образом, не лечение расстройств, а их профилактика, работа с деструктивными формами общения, нерациональными способами организации деятельности – тем, что приводит к травмам, а в последствии и к болезням.

Цели психологического консультирования можно определять по-разному – в зависимости от того подхода к психологическому консультированию, в рамках которого специалист предпочитает работать. Алешина Юлия Евгеньевна (1994) основную цель психологического консультирования определяет как оказание психологической помощи, то есть разговор должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими.

2. Виды психологического консультирования

Выделяют следующие виды психологического консультирования (Б.Д. Карвасарский):

1. Проблемно-ориентированное консультирование (*consulting*). Акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы с клиентом:

формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль.

2. Личностно-ориентированное консультирование (counseling). Центрировано на анализе индивидуальных, личностных причин проблемы, процессе складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращении подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из многочисленных психоаналитических и постпсихоаналитических течений западной психотерапии. Прежде всего, сюда следует отнести техники гештальтерапии, гуманистической психотерапии.

3. Решение-ориентированное консультирование (solution talk). Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы неминуемо приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии.

Современные представления о консультативном контакте

Направление	Консультативный контакт
Психоаналитическое направление	Консультант сохраняет личную анонимность, чтобы клиент мог свободно проецировать на него свои чувства. Основное внимание уделяется уменьшению сопротивления, возникающего при анализе реакций переноса клиента, и установлению более рационального контроля. Консультант интерпретирует поставляемый клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого
Адлеровское направление	Акцентируется разделение ответственности между консультантом и клиентом, обоюдное доверие и уважение, равноценность позиций, установление общих целей консультирования
Терапия поведения	Консультант является активной и директивной стороной; он исполняет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффективному поведению. Клиент должен активно апробировать новые способы поведения. Вместо личных отношений между консультантом и клиентом устанавливаются рабочие отношения для выполнения процедур обучения
Рационально-эмоциональная терапия (А.	Консультант выполняет роль учителя, а

Ellis)	клиент - ученика. Личным отношениям консультанта с клиентом не придается значения. Клиент побуждается к пониманию своих проблем и на основе этого понимания — к изменению своего поведения, основываясь на рациональных предпосылках
Ориентированная на клиента терапия (С. Rogers)	Консультативный контакт составляет суть процесса консультирования. Особенно подчеркиваются искренность, теплота, эмпатия, уважение, поддержка со стороны консультанта и "передача" этих установок клиентам. Усвоенные во время консультативного контакта навыки клиент переносит на другие отношения
Экзистенциальная терапия	Основная задача консультанта — вжиться в экзистенцию клиента и завязать с ним аутентичную связь. Контактируя с консультантом, клиент раскрывает свою уникальность. Отношение между консультантом и клиентом понимается как контакт "человек — человек", идентичный встрече двух равноценных людей "здесь и теперь". Во время консультативного контакта меняется как консультант, так и клиент

Выделяют следующие виды психологического консультирования (Овчарова Р.В., Кочюнас Р.-А. Б. и др.):

- :) Индивидуальное и групповое консультирование.
-) Однократные и многократные консультации.
-) Консультации по личному обращению – консультации в результате вызова, направления.
-) Без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием.
-) Без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов.
-) Консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).
-) По характеру решаемых задач: возрастное-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие виды психологического консультирования.

} По характеру теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ

} По степени непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом: очное консультирование, дистантное консультирование (консультирование на телефоне доверия, консультирование посредством дистантного письма, консультирование посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах).

3. Пространственная и временная организация консультативного процесса

Обстановка консультирования

Во время психологического консультирования клиент с меньшей настороженностью раскрывает и исследует свои проблемы, если консультирование происходит в хорошо оборудованном кабинете. Консультирование должно происходить в спокойной обстановке, в звуконепроницаемом кабинете. Кабинет должен быть не очень большим, окрашенным в спокойные тона, уютно обставленным и не слишком вычурным. Свет не должен падать на клиента. В кабинете необходим стол, удобные стулья (три-четыре стула на случай приема нескольких человек, например: родители клиента, супружеская пара и т.п.). Для проведения занятий по релаксации желательно иметь кушетку. На стенах можно повесить несколько картин, на полках расположить книги, но интерьер не должен быть перегружен, чтобы не отвлекать внимание клиента. На рабочем месте не стоит держать слишком личные вещи (например, семейные фотографии) или предметы, отражающие убеждения консультанта (например, крест на стене). Каждый раз клиента следует принимать в одном и том же кабинете. Это его меньше отвлекает, не занимает время на освоение новой обстановки, кроме того, позволяет чувствовать себя безопаснее.

Структурирование времени консультирования

Обычно консультативная беседа со взрослым человеком длится от 50 минут до одного часа. Психотерапия и консультирование требуют концентрации внимания и бдительности, а, как известно, концентрацию внимания трудно сохранять более 45 — 50 минут. Традиционные 50 минут, регламентирующие консультативную встречу, позволяют продуктивно обсудить несколько вопросов, а затем 10 минут уделить записи основных аспектов прошедшей беседы или просто отдыху за чашечкой кофе. Продолжительность беседы может изменяться в зависимости от возраста клиента. George и Cristiani указывают, что беседа с 5-7-летним ребенком не должна длиться более 20 минут, с 8-12-летним — около 30 минут, а с детьми старше 12 лет консультативная беседа может продолжаться до 1 часа.

4. Этапы ведения консультативной беседы

Слово «Этап» обозначает отдельный момент, стадию в развитии чего-либо. Процесс консультативной беседы можно условно разделить на четыре этапа.

Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.

Длительность данного этапа 5 – 10 минут при средней продолжительности одной консультативной беседы 45 минут – 1 час 10 минут. На протяжении этого этапа психолог-консультант выполняет следующие действия: | Можно встать навстречу клиенту или встретить его в дверях кабинета, что будет восприниматься клиентом как демонстрация доброжелательности и заинтересованности. | Желательно подбадривать клиента словами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее». | После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45 – 60 секунд, чтобы клиент мог собраться с мыслями и оглядеться. | После паузы желательно начать собственно знакомство. Можно сказать клиенту: «Давайте познакомимся. Как мне Вас называть?» После этого необходимо представиться клиенту. Представляться лучше всего так, как представился клиент. Можно обсудить, удобно ли будет клиенту, если его будут называть таким образом. | До начала процесса консультирования психолог-консультант обязан предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования, а именно: об основных целях консультирования, о своей квалификации, об оплате за консультирование, о приблизительной продолжительности консультирования, о целесообразности консультирования в данной ситуации, о риске временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования, о границах конфиденциальности. Часть этой информации предоставляется по запросу клиента, чтобы не испугать клиента до начала консультирования потоком информации. Но некоторые вопросы, например, вопрос об оплате, психологу-консультанту целесообразно поднять самому. Не следует вселять в клиента надежду на помощь, которую психолог не в силах оказать. | Важно заранее согласовать с клиентом возможности аудио и видео записи, наблюдения через зеркало одностороннего видения, присутствие на консультации других лиц (стажеров, студентов). Без согласия клиента это исключается. | Важно не позволять клиенту использовать консультанта в своих целях, далеких от консультирования. Не следует соглашаться звонить куда-либо по просьбе клиента, писать письма, приглашать на консультацию, то есть не делать ничего такого, что можно было бы обозначить как вмешательство психолога-консультанта по просьбе клиента в частную жизнь других людей. | После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к расспросу клиента, что будет обозначать начало второго этапа психологического консультирования. Важно иметь заранее заготовленную фразу, которая позволяла бы осуществлять этот переход, чтобы не растеряться неожиданно под впечатлениями первого знакомства с клиентом, не попасть в ситуацию, когда не знаешь с чего начать. Пример такой стандартной фразы: «Что Вас привело ко мне?». Произнесение этой фразы знаменует начало следующего этапа психологического консультирования.

Этап 2. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез

Длительность данного этапа 25 – 35 минут при средней продолжительности консультативной беседы 45 минут – 1 час 10 минут. Данный этап можно условно разбить на два подэтапа: 1. Формирование консультативных гипотез. 2. Проверка консультативных гипотез.

1. Деятельность психолога-консультанта на первом подэтапе «Формирование консультативных гипотез»:

Эмпатическое слушание. Способность чутко воспринимать внутренний мир другого человека со всеми его смысловыми и эмоциональными нюансами. Этому соответствует активный отклик консультанта на то, что рассказывает клиент, частое произнесение слов типа «Конечно», «Угу», «Да-да».

Принятие концепции клиента на этапе расспроса. Это означает то, что психолог не должен вступать в споры с клиентом на этом этапе, обличать, уличать его, чтобы не вызвать ответную защитную реакцию.

Структурирование беседы. Первый прием – задавая какой-либо вопрос, меняя тему обсуждения, консультанту следует объяснять клиенту, почему он это делает, чем это вызвано, чтобы для клиента сохранялась хотя бы какая-то видимость логики всех переходов в разговоре. Второй прием – краткое комментирование того, что говорит клиент, регулярное подведение итогов сказанного. Это помогает клиенту быть более последовательным и лаконичным в своей речи, не повторять одно и то же несколько раз.

Осмысление того, что говорит клиент. Осмысление это имеет целью формулирование одной или нескольких консультативных гипотез. Слово «Гипотеза» происходит от греческого слова hypothesis – основание, предположение. Гипотеза – предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений. В экспериментальной психологии принято выделять две составляющие гипотезы – зависимую переменную (испытывающую влияние) и независимую переменную (оказывающую влияние на зависимую переменную). Зависимая переменная – это те трудности, с которыми столкнулся клиент, те события, которые его волнуют, приведшие его в психологическую консультацию. Однако, психологу-консультанту необходимо выявить суть этих затруднений, сформулировав их как психологическую проблему. Формулировка психологической проблемы заключается в переводе запроса клиента на психологический язык. Чем больше гипотез возникает у консультанта при столкновении с ситуацией, тем более он профессионально оснащен, тем легче ему работать. Вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией. На первом подэтапе второго этапа психолог-консультант старается занимать по преимуществу пассивную позицию, побуждая клиента к активному и довольно спонтанному (самопроизвольному, без участия воли психолога и клиента) рассказу. Одновременно, он старается осмысливать ситуацию и формулировать консультативные гипотезы. Когда у него формируется несколько подобных гипотез, возникает естественное желание занять более активную позицию – начать задавать конкретные вопросы, направленные на проверку консультативных гипотез, или предпринять какие-либо другие действия для их проверки. Переход психолога-консультанта из пассивного состояния в активное, знаменует переход консультативной беседы ко второму подэтапу второго этапа консультативной беседы.

2. Деятельность психолога-консультанта на втором подэтапе «Проверка консультативных гипотез»:

Для проверки своих консультативных гипотез психолог-консультант может избрать два алгоритма: 1. Начать задавать клиенту вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей. 2. Изложить свою гипотезу (интерпретацию) клиенту и спросить его, что он по этому поводу думает. Для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две – три конкретные ситуации, которые должны быть: 1. тесно связанными с содержанием основных жалоб

клиента; 2. типичными для жизни клиента; 3. желательно, чтобы ситуации были развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений. На всем протяжении второго этапа консультативной беседы необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. После того, как психолог-консультант проверит свои гипотезы, логично перейти к оказанию воздействия. Переход к оказанию воздействия знаменует собой начало следующего, третьего этапа консультативной беседы.

Этап 3. Оказание воздействия

Продолжительность данного этапа – 5 - 10 минут при средней продолжительности консультативной беседы – 45 минут – 1 час 10 минут. Данный этап можно условно разделить на два подэтапа: 1. Коррекция установок клиента. 2. Коррекция поведения клиента. 1.

1. Деятельность психолога консультанта на первом подэтапе «Коррекция установок клиента» Задача психолога-консультанта на этом подэтапе будет выполнена, если в сознании клиента будет выстроена следующая цепочка событий: Чувство или переживание клиента, длительно существующее или периодически возникающее в связи с логикой развития отношений, толкающее его на то, чтобы добиваться достижения своих целей и удовлетворения своих потребностей (в любви, власти, понимании, ощущении ценности прожитой жизни и так далее) → Неадекватные средства, избираемые для реализации этих целей, приводящие к сложности во взаимоотношениях → Негативная реакция партнера, часто усугубляющая проблемы клиента. Для того, чтобы успешно выстраивать в сознании клиента разобранную выше цепочку событий психолог-консультант может использовать разные средства, приемы. Например: 1. Акцентуирование противоречий рассказа клиента, то есть подчеркивание их, делание их заметными, осознаваемыми, анализируемыми. 2. Переформулирование и переструктурирование окружающей клиента реальности при помощи комментариев – интерпретация ситуации клиента на основе личного опыта или теоретических знаний. 3. Постановка клиента в рефлексивную позицию, то есть предложение клиенту посмотреть на происходящее с позиции других участников ситуации и оценить их глазами собственное поведение. 4. Открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями, если ничто иное не в силах пробить его многочисленных психологических защит, а его поведение наносит вред окружающим. 5. Помещение клиента в такую ситуацию, которая помогла бы ему получить новый значимый опыт, призванный изменить его деструктивные поведенческие установки. Домашнее задание, которое позволило бы клиенту осознать деструктивность своих действий. 6. Пересказ клиенту основных реалий его рассказа, частые резюме (повторения в сжатом виде основных фактов, фигурирующих в рассказе клиента, и чувств, с ними связанных.). Цель – создать условия для того, чтобы клиент сам задумался над своей ситуацией, погрузился в нее глубже и смог сам сделать необходимые выводы. 7. Анализ эмоциональной подоплеку происходящего, интерпретация и обсуждение реалий эмоциональной жизни клиента. 8. Самораскрытие психолога-консультанта, которое предполагает сообщение клиенту о своих чувствах по поводу его затруднений, рассказ о своем собственном или известном и лично

значимом опыте преодоления подобных проблем. Таким образом, результатом работы психолога-консультанта на первом подэтапе третьего этапа психологического консультирования будет в той или иной степени выраженное непринятие прежних способов поведения в проблемных ситуациях, установка на поиск новых, конструктивных способов поведения. Переход собственно к коррекции поведения знаменует собой начало второго подэтапа третьего этапа консультативной беседы.

2. Деятельность психолога-консультанта на втором подэтапе «Коррекция поведения клиента»

На этом подэтапе психолог-консультант должен помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, а затем выбрать тот вариант, который для клиента является наиболее подходящим. Клиент может сам найти конструктивные альтернативы своему поведению, наблюдая за действиями друзей, близких, анализируя произведения культуры, искусства. Психолог-консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент нашел альтернативы своему поведению именно сам, чтобы это были именно его альтернативы, чтобы они органично выросли из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях психологу-консультанту допустимо и предлагать возможные поведенческие альтернативы клиенту. Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все подводные камни, возможные препятствия на пути этого поведения.

Этап 4. Завершение консультативной беседы.

Продолжительность этапа – 5-10 минут при средней продолжительности консультативной беседы – 45 минут-1 час 10 минут. На этом этапе обычно психологом-консультантом выполняются следующие действия: 1. Подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема). Это связано с тем, что то, что повторено в конце беседы, запоминается лучше. 2. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами. Дается адрес других специалистов (например, нарколога) и время приема. Формулируется, какие задачи будут решаться в ходе последующих встреч и сколько конкретно встреч может для этого понадобиться. Лучше предварительно договориться о следующей встрече, чем оставить этот вопрос неопределенным. Лучше, чтобы место и время приема были постоянными. Решается вопрос о переадресовке клиента другому консультанту. 3. Прощание консультанта с клиентом. Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько теплых слов на прощание. Нежелательно, чтобы вслед за одним клиентом сразу же входил следующий. Капустин С.А. полагает, что после хорошей работы с психологом-консультантом клиент оказывается в ситуации противоречивости выбора, неопределенности выбора – начать решать проблему или жить как раньше. Существуют серьезные обстоятельства, препятствующие воле и желанию клиента начать решать свои проблемы: 1. Клиенту нужно отречься от всего, что давало ему ощущение определенной осмысленности его существования (прежних идеалов, образа жизни). 2. Начиная решать свои проблемы объективно, клиент вынужден признать свою

вину за те, может быть, очень трагичные события и конфликты, которые произошли с ним и близкими ему людьми, лишиться прежнего самоуважения. 3. Приступая к решению своих проблем, клиент берет на себя груз ответственности за их решение, вынужден тратить на это усилия, время. Эта ситуация противоречивости, неопределенности выбора длится от нескольких секунд до нескольких дней и говорит о том, что удалось расширить представление клиента о себе и собственной ситуации, создать базу для изменений. Это состояние сильного душевного потрясения может выглядеть внешне как растерянность, вина, агрессия, раскаяние, уязвленное самолюбие, отчаяние, надежда; состояние задумчивости, размышления над проблемой; состояние внутренней конфронтации с консультантом (попытки его дискредитировать). По мнению Капустина С.А., достижение состояния неопределенности выбора является показателем качества работы психолога-консультанта.

5. Этические принципы психологического консультирования

Слово «принцип» происходит от латинского слова *principium* – основа, начало. Под этим словом понимается основное, исходное положение какой-либо теории, учения; руководящая идея, основное правило деятельности. Принципы психологического консультирования суть правила этой работы, возникшие из опыта практической деятельности людей в этой области.

Принципы психологического консультирования (по Ю.Е. Алешиной):

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. 2. Безоценочное отношение к человеку. Психолог, общаясь с клиентом, не выдвигает по отношению к нему условий ценности, а пытается понять, принять и полюбить клиента таким, каков он есть. 3. Ориентация на нормы и ценности клиента. Психолог во время работы ориентируется не на социально принятые нормы и правила, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент. 4. Осторожное отношение к советам. Алешина Ю.Е. формулирует этот принцип более строго – как запрет давать советы вообще. В пользу этого она приводит следующие аргументы: } а) гарантированный совет другому дать невозможно – жизнь каждого уникальна и непредсказуема; } б) советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и его адекватному отношению к действительности – у клиента формируется пассивное и поверхностное отношение к происходящему; } в) любые неудачи в реализации совета обычно приписываются консультанту, как давшему совет авторитету, что, естественно, мешает пониманию клиентом своей роли в происходящих событиях. 1. Разграничение личных и профессиональных отношений. Психолог-консультанту не рекомендуется переходить с клиентом на дружественные отношения и пытаться оказывать профессиональную помощь своим друзьям и близким. 2. Включенность клиента в процесс консультирования. Клиент во время приема должен чувствовать себя максимально включенным в беседу, ярко и эмоционально переживать все, что обсуждается с консультантом. Для этого необходимо следить за тем, чтобы: а) развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным; б) чтобы клиенту было интересно. 3. Анонимность. Любая информация, сообщенная

клиентом психологу, не может быть передана без согласия клиента ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам и друзьям. Однако за последнее время выяснилось, что это правило может иметь исключения. Этические аспекты психологического консультирования.

Консультанту не просто следовать правилам этики по достаточно объективным причинам. Основные из них указали George и Cristiani: 1. Трудно соблюдать стандарты установленного поведения в огромном разнообразии ситуаций консультирования, ведь каждый консультативный контакт уникален. 2. Большинство консультантов практикуют в определенных учреждениях (клиниках, центрах, школах, частных службах и пр.). Ценностная ориентация этих организаций может не вполне совпадать с этическими требованиями к консультанту. В таких случаях консультант оказывается перед сложным выбором. 3. Консультант нередко попадает в этически противоречивые ситуации, когда, придерживаясь требований одной нормы, он нарушает другую. Кочюнас Р.-А. Б, проанализировав зарубежную литературу, сформулировал следующие принципы этического поведения в психологическом консультировании: 1. Консультант ответственен в своей работе: | Перед своим клиентом. | Перед членами семьи клиента. | Перед организацией, в которой он работает. | Вообще перед общественностью. | Перед своей профессией. 2. Клиент должен принять решение о своем вступлении в процесс психологического консультирования осознанно, поэтому до начала процесса консультирования консультант обязан во время первой встречи предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования: | Об основных целях консультирования. | О своей квалификации. | Об оплате за консультирование. | О приблизительной продолжительности консультирования. | О целесообразности консультирования в данной ситуации. | О риске временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования. | О границах конфиденциальности. 3. Консультант обязан правильно оценивать уровень и пределы своей профессиональной компетентности. В консультировании недопустимо применение недостаточно освоенных диагностических и терапевтических процедур. Консультативные встречи с клиентами ни в коем случае нельзя использовать для испытания каких-либо методов или техник консультирования. Важно заранее согласовать с клиентом возможности аудио и видео записи, наблюдения через зеркало одностороннего видения, присутствие на консультации других лиц (стажеров, студентов). Правила конфиденциальности: Вопрос конфиденциальности следует обсудить во время первой встречи с клиентом. Если клиент не возражает, вопрос конфиденциальности из этического превращается в сугубо профессиональный. 1. Обязательство соблюдать конфиденциальность не абсолютно, а относительно, поскольку существуют определенные условия, способные изменить такое обязательство. 2. Конфиденциальность зависит от характера представленных клиентом сведений, тем не менее доверительность клиента несравненно строже связывает консультанта, нежели "секретность" событий, о которых сообщает клиент. 3. Информацию о клиенте можно использовать только в профессиональных целях. Информация эта должна использоваться только для блага клиента. 4. Материалы консультативных встреч в форме, в которой они не могут причинить вред

интересам клиента, консультант может использовать в своей профессиональной научной или преподавательской деятельности. Они не попадают под правило конфиденциальности. 5. Ориентируясь на право клиента на доброе имя и сохранение тайны, консультант в определенных случаях может не предоставлять информацию о клиенте правоохранительным органам, если этим не нарушаются права третьих лиц. 6. Конфиденциальность ограничена правом консультанта на сохранение собственного достоинства и безопасность своей личности. 7. Конфиденциальность ограничена правами третьих лиц и общественности. Кочюнас Р.-А. Б. приводит примерный список обстоятельств, при которых требование конфиденциальности может быть нарушено: | Преступные действия (насилие, развращение, инцест и подобные), совершаемые над несовершеннолетними. | Необходимость госпитализации клиента. | Участие клиента и других лиц в распространении наркотиков и прочих преступных действиях. | Повышенный риск для жизни клиента или других людей. Выяснив в процессе консультирования, что клиент представляет для кого-то серьезную угрозу, консультант обязан: | Принять меры для защиты потенциальной жертвы или жертв. | Проинформировать об опасности ее саму (или их). | Родителей или близких этого человека. | Правоохранительные органы. | Консультант также должен сообщить клиенту о своих намерениях.

6. Требования к личности консультанта

Ряд авторов (Кочюнас Р.-А. Б., Самоукина Н.В. и др.) обращают внимание на следующие качества: 1. Проявление глубокого интереса к людям, следствием чего является терпение в общении с ними. 2. Чувствительность к установкам и поведению других людей, способность отождествляться с самыми разными людьми. 3. Эмоциональная стабильность и объективность. 4. Аутентичность. 5. Открытость собственному опыту. Означает искренность в восприятии собственных чувств. Консультант должен знать, замечать свои чувства, в том числе и отрицательные, не вытеснять их. 6. Развитое самопознание. Чем больше консультант знает о самом себе, тем больше он поймет своих клиентов. Этому способствует умение слышать то, что творится внутри нас. 7. Сильная идентичность. Идентичность – сложная динамическая структура, формирующаяся и развивающаяся на протяжении всей жизни человека. Единицей этой структуры является самоопределение – некоторое решение относительно себя, своей жизни, своих ценностей, принятое в результате интериоризации родительских ожиданий («Преждевременная идентичность») или в результате преодоления кризиса идентичности («Достигнутая идентичность»). 8. Толерантность к неопределенности. Консультант должен уметь без значительного дискомфорта переносить ситуации неопределенности. Это достигается через: а) уверенность в своей интуиции и адекватности чувств; б) убежденность в правильности принимаемых решений; в) способность рисковать. Все эти качества приобретаются по мере личного и профессионального опыта. 9. Принятие личной ответственности. Критика не вызывает у такого человека механизмов психологической защиты, а служит полезной обратной связью, улучшающей эффективность деятельности и даже организацию жизни. 10. Стремление к глубине межличностных отношений. Обычно этому препятствуют: страх потерять свободу, быть более уязвимым, страх

непринятия другим положительных чувств, отклонение их. Для того, чтобы эти факторы не мешали стремлению к развитию глубоких межличностных отношений, в среде, где живет психолог-консультант, необходимо стараться создавать такую атмосферу, чтобы люди избегали осуждения, «наклеивания ярлыков».

11. Постановка реалистичных целей. Правильная оценка собственных возможностей позволяет ставить перед собой лишь достижимые цели. Следует не винить себя за ошибки, а делать полезные выводы.

Типичные ошибки консультанта:

1. Самоутверждение консультанта в диалоге. Ощущает и показывает себя в качестве человека более успешного, мудрого и сильного, чем клиент. В голосе слышатся нотки снисхождения, жалости или высокомерия, холодной отстраненности. Клиент при этом может испытывать унижение, консультация проходит формально, клиент начинает сожалеть, что пришел.

2. Излишняя естественность (говорит и делает, что ему хочется) или искусственность (играет роль, надевает «маску», психологически защищается, прячется за искусственный фасад) поведения психолога-консультанта в диалоге. Естественность опасна тем, что не осуществляется процесс психологической работы, а идет обычный разговор собеседников, с взаимными упреками, раздражениями и так далее. Искусственность опасна тем, что клиент не получает «эмоционально-энергетического лекарства», нет ощущения встречи.

3. Стремление психолога-консультанта обязательно дать полезный совет.

4. Психологическая консультация как монолог консультанта. } С неуверенным клиентом психолог может полностью захватить инициативу в разговоре: разворачивать общие размышления, поучать, строить беседу с позиции более спокойного, всезнающего человека. } Консультант испытывает внутренний страх перед молчанием, поэтому он стремится собственной активностью заполнить каждую наступившую паузу. На какое-то время это снижает возникшее напряжение, но снижает общий результат консультации.

5. Психолог переносит (проецирует) собственные трудности на клиента.

6. Психолог оценивает клиента. Оценочное суждение психолога – барьер на пути его понимания состояния и проблем клиента.

7. Консультант переживает проблемы клиента как свои собственные. Он принимает проблемы клиента слишком близко к сердцу, сам расстраивается, перегорает, теряет внутреннее равновесие и не может в полной мере осуществить действенную психологическую помощь клиенту.

8. Многочасовая консультация как ошибка консультанта. Причина – внутренняя неуверенность консультанта: он не может определиться в собственных действиях и занимает позицию пассивного слушателя. Вторая причина – внутренняя установка психолога на выслушивание клиента.

9. Консультант как объект манипулирования со стороны клиента. Консультанта пытаются использовать в борьбе с ближним окружением, как своеобразного «жизненного судью», как авторитет.

7. Оценка результатов консультирования

Для оценки результатов консультирования конкретного клиента можно использовать ряд критериев. Blocher выделяет четыре основных: 1. Социальная приспособленность. Критерий социальной приспособленности широко

используется, поскольку большинство клиентов обращаются к консультанту из-за возникших трудностей в социальном приспособлении, как правило, по причине внутренних конфликтов личности. Улучшение социального приспособления способен оценить сам клиент, но к оценке можно привлечь друзей клиента, членов семьи, учителей (если мы консультируем ребенка). 2. Личностные особенности. Личностные критерии охватывают изменение самооценки и множество других параметров, обычно измеряемых тестами. 3. Профессиональная приспособленность включает профессиональные планы, удовлетворенность работой и т.п. 4. Успешность учебы. Критерии учебной деятельности используются в консультировании учащихся и отражают динамику успеваемости. Обычно основным источником информации об эффективности консультирования является сам клиент, представляемая им оценка своего состояния. Такая оценка имеет определенные ограничения, но все же объективнее всего отражает истинное положение. Важно, чтобы оценка результатов самим клиентом была достаточно конкретна. Поэтому одна из важнейших задач консультанта — помочь клиенту конкретизировать свои достижения в ходе консультирования. Оценка результатов терапии консультантом тоже существенна, хотя ее далеко не достаточно для окончательных выводов. Окончание консультирования и сводится к обсуждению и согласованию оценок достигнутого эффекта, представленных клиентом и консультантом.

Практические занятия по курсу «Основы психологического консультирования»

Практическое занятие

Практическое задание 1. Студентам предлагается провести консультацию по заданной проблеме. Из группы выбираются студенты на роль консультанта в области развития цифровой грамотности населения и клиента, остальные участники выполняют роли экспертов. Инструкция консультанту: «Вы должны провести беседу с женщиной, обратившейся за консультационной помощью. В процессе беседы необходимо разобраться в ситуации, выявить наиболее значимые объективный и субъективный факторы, обусловившие развитие данной ситуации. Дать обоснованные рекомендации для решения проблемы, вселить уверенность в возможность успешного преодоления трудностей». Инструкция клиенту: «Вы пришли к консультанту в области развития цифровой грамотности населения в связи с тем, что вас беспокоит отсутствие цифровой грамотности. Вам необходимо выполнять отчетную документацию на компьютере. Вы подробно рассказываете об этом консультанту». Инструкция экспертам: «Внимательно следите за ходом беседы и ведите протокол наблюдения (форма произвольная), в котором отмечайте все, что в поведении, вербальном и невербальном, в отдельных действиях и приемах консультанта способствовало или препятствовало созданию благоприятного психологического климата, пониманию ситуации, выяснению причин возникновения проблемы, формированию уверенности в возможности успешного и благоприятного разрешения проблемы при выполнении рекомендаций».

Практическое задание 2. Активное слушание

Практическое задание: тренировка навыков активного слушания. Студенты предлагают различные варианты уточнения, парафраза, отражения чувств, резюмирования к заданному сообщению. При обсуждении выявляются лучшие варианты, соответствующие техникам активного слушания. Сообщение: «Вчера коллега опять сделал мне замечание в присутствии других коллег. Как будто я ничего не умею сама и мне надо объяснять, как сделать так, чтобы выглядело хорошо. Надоело мне все это, давно пора покончить с этой нервозностью». Уточнение: Парафраз: Отражение чувств: Резюмирование.