



НАРОДНА УКРАЇНСКА АКАДЕМІЯ

# **ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

Конспект лекций

Издательство НУА

НАРОДНАЯ УКРАИНСКАЯ АКАДЕМИЯ

# **ОСНОВЫ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПСИХОЛОГИИ**

Конспект лекций  
для студентов высших учебных заведений,  
обучающихся по направлению подготовки  
6.030101 – Социология

Харьков  
Издательство НУА  
2014

УДК 159.98(075.8)  
ББК 88.492я73-2  
О 75

*Утверждено на заседании кафедры  
общей и прикладной психологии  
Народной украинской академии.  
Протокол № 5 от 01.12.2014 г.*

А в т о р - с о с т а в и т е л ь *Е. В. Милославская*  
Р е ц е н з е н т канд. психол. наук *О. В. Мушинская*

Конспект лекцій призначений для студентів 3 курсу очної та заочної форми навчання.

**О 75** **Оснoвы** консультативной психологии : конспект лекций для студентов высших учебных заведений, обучающихся по направлению подготовки 6.030101 – Социология / Нар. укр. акад., [каф. общ. и приклад. психологии ; авт.-сост. Е. В. Милославская]. – Харьков : Изд-во НУА, 2014. – 48 с.

Конспект лекций предназначен для студентов 3 курса очной и заочной формы обучения.

**УДК 159.98(075.8)**  
**ББК 88.492я73-2**

## ВВЕДЕНИЕ

Современное украинское общество нуждается в конкурентоспособных метаспециалистах, способных реализовать себя в различных направлениях сферы деятельности «человек – человек». Одним из направлений этой сферы деятельности является психологическое консультирование. Навыки психолога-консультанта необходимы социальным работникам, социальным консультантам, менеджерам по персоналу, коучам, специалистам в области PR и многим другим.

В рамках предмета «Основы консультативной психологии» студенты знакомятся с историей становления консультативной психологии как науки, теоретическими подходами и основными понятиями. А также, навыками и приемами, необходимыми для практической работы в качестве консультанта по проблемам семейного, профессионального, профориентационного и других видов консультирования.

**Задачи курса** – дать теоретическое представление:

- о психологическом консультировании как области деятельности и процессе взаимодействия психолога с организациями;
- о психологических механизмах взаимоотношений консультант-клиент;
- о психологических методах и техниках, применяемых консультантами.

# МОДУЛЬ 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

## Тема 1. История развития и теоретические основы консультативной психологии

**Консультативная психология** – раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи (консультирования). Консультативная психология исходит из представления о том, что с помощью специально организованного процесса общения у обратившегося за помощью могут быть актуализированы дополнительные психологические силы и способности, которые, в свою очередь, могут обеспечить отыскание новых возможностей выхода из трудной жизненной ситуации.

Консультативная психология содержательно и организационно обособилась в начале 50-х годов в США по мере осознания специфики процесса консультирования и его отличия от психотерапии, с одной стороны, и обучения – с другой.

От *неоклассической психотерапии* консультирование отличает отказ от концепции болезни, большее внимание к ситуации и личностным ресурсам.

От *обучения* – придание значения не столько знаниям, сообщаемым консультантом клиенту в ходе консультативных встреч, сколько особым взаимоотношениям между консультантом и клиентом, порождающим дополнительные возможности самостоятельного преодоления трудностей последним.

Тем не менее, между этими тремя областями не существует жестких границ: модели психотерапии, консультирования и обучения взаимообогащают друг друга.

Консультативная психология *базируется* на социальной, клинической, дифференциальной психологии, психологии личности и психодиагностике.

Консультативная психология все больше используется представителями других, непсихологических профессий, входя в процесс профессиональной подготовки руководителей, учителей, врачей. В свою очередь, *внутри профессионалов-консультантов различаются отряды с различной базовой подготовкой*:

- психиатры;
- психологи;
- социальные работники;
- священники;
- психиатрические медсестры;
- посредники.

В определении Британской ассоциации консультирования (ВАС, 1984) под термином «консультирование» подразумевается работа с индивидуумами и их взаимоотношениями, направленная на развитие, поддержку во время

кризиса, психотерапию, наставничество или решение проблем и т. д. Задача консультирования – предоставить «клиенту» возможность проанализировать, обнаружить и прояснить способы более удовлетворенной и полноценной жизни.

Лицензионная комиссия Ассоциации служащих и менеджеров США, выдающая разрешения на частную практику, предлагает следующее определение: «Консультирование – это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений».

Как отмечает Р. Кочюнас, имеется много сходных определений, и все они включают несколько основных положений:

1. Консультирование помогает человеку выбирать и действовать по собственному усмотрению.

2. Консультирование помогает обучаться новому поведению.

3. Консультирование способствует развитию личности.

4. В консультировании акцентируется ответственность клиента, то есть признается, что независимый, ответственный индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создает условия, которые поощряют волевое поведение клиента.

5. Сердцевиной консультирования является «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент-центрированной» терапии.

В начале 50-х годов XX века в США уже сложились определенные традиции практической психологии, касающиеся, прежде всего, ее различных прикладных отраслей. В эти же годы был организован один из самых известных в мире журналов по консультативной психологии – «Journal of Counseling Psychology», который освещает практический опыт и теоретические обобщения в сфере консультативной помощи.

Новый этап развития консультативной психологии начался примерно через два десятилетия после накопления определенных достижений в области консультативной теории и практики. Возникла необходимость выработки собственных теоретических концепций развития консультативной психологии как научного направления. К этому времени профессиональная роль психолога-консультанта становится достаточно популярной, появляется много изданий, посвященных этому роду деятельности. В это же время начинаются систематические и достаточно продуктивные исследования проблем консультативной психологии, базирующиеся на социальной психологии межличностных отношений.

Однако с начала 80-х годов классическая модель социального воздействия начала утрачивать популярность, так как имела ряд серьезных просчетов, связанных с недооценкой фактора личности клиента во взаимодействии. В последующих исследованиях по консультативной

психологии внимание концентрируется непосредственно на особенностях клиента и консультанта, эффективности разных моделей консультативного взаимодействия, зависимости результативности воздействия от вариативности тех или иных переменных.

В отличие от США и Европы отечественные традиции консультативной психологии гораздо более скромные. Только последние десятилетия ознаменовались рядом работ, непосредственно посвященных проблемам психологического консультирования, исследующих: закономерности процесса взаимодействия консультанта и клиента; методики построения консультативного общения; прикладные аспекты консультативной психологии (наиболее представленными оказались направления семейного и возрастного консультирования).

В настоящий момент психологическое консультирование как таковое реализуется в следующих видах деятельности:

- индивидуальное консультирование в решении произвольных задач личности, включая задачи психотерапии и личностного роста – область, наиболее часто идентифицируемая термином «психологическое консультирование»;
- психологическое консультирование по вопросам брака, семьи и построения личных взаимоотношений;
- групповое консультирование для решения проблем межличностных взаимоотношений и проблем социальной и культурной (ре)адаптации, включая разнообразные тренинги на основе внутригруппового взаимодействия, нередко используя культурно-независимый подход;
- психологическое консультирование и сопровождение лиц, страдающих зависимостями (наркотическими и психологическими), и членов их семей;
- психологическое консультирование и сопровождение в посткризисных, посттравматических и реабилитационных ситуациях;
- консультирование учеников и их родителей в периоды обучения в начальной, средней и высшей школе;
- экспертное и аналитическое психологическое консультирование (индивидуальное, групповое) в профессиональной и деловой сфере (включая бизнес-тренинги и решение задач повышения мотивации).

Теоретические основы консультативной психологии включают в себя достаточно широкий спектр научных теорий.

Теория, которой пользуется психолог, задает организующие принципы психологического консультирования, так же как и любого другого вида психологической помощи. Мы кратко остановимся на характеристике возможных подходов к практике психологического консультирования, сложившихся в настоящее время в психологии.

**Глубинная психология** – психоанализ (З. Фрейд), индивидуальная психология (А. Адлер), аналитическая психология (К. Юнг), транзактный

*анализ* (Э. Берн) и др. Основоположителем глубинной психологии, или психодинамической теории, был З. Фрейд. *Концепция бессознательного* – основной пункт теории Фрейда. Психолог, опирающийся на эту концепцию, в работе с клиентом стремится к тому, чтобы клиент осознал свои подсознательные процессы и научился воздействовать на них. В этом случае считается, что цель взаимодействия психолога и клиента достигнута. Согласно этой теории, устойчивые личностные характеристики обычно формируются очень рано. Эти детские стереотипы позже воспроизводятся в разных вариантах во взрослом поведении. Жизнь человека определяется его прошлым. Психолог, работающий с клиентом, выделяет эти стереотипы, устанавливает их связь друг с другом и с детским опытом человека. Затем мысли и действия клиента обозначаются в терминах психоанализа, то есть интерпретируются.

Психоаналитическая консультация ставит в центр внимания осознание истоков проблем клиента: инсайта как момента осознания часто бывает достаточно для начала личностного изменения.

Психолог также постоянно работает с самозащитными механизмами личности (так как в глубинной психологии основной задачей «Я» является сохранение баланса между внешними (социальными) силами, действующими на человека, и внутренними (бессознательными). Считается, что большинство защитных механизмов применяется для подавления сексуальности.

*Основой всех техник*, применяемых психологами в рамках данной теории, является *свободное ассоциирование*. В процессе интервью психолог использует следующие *приемы*:

Анализ символов повседневности. Например, направленная ассоциация клиента на заданное слово.

«Фрейдовская ошибка» – это ошибки, опiski, обмолвки клиента, которые показывают подсознательные чувства клиента. Свободное ассоциирование является лучшим способом понять смысл этих ошибок.

Анализ сновидений через поток свободных ассоциаций по поводу содержания сна.

Анализ сопротивления как проявление более широкого механизма вытеснения.

Анализ содержания переноса клиента. Перенос относится к чувствам клиента и к его отношению к психологу. Обратный перенос – это содержание чувств психолога и его отношение к клиенту. Психолог обязан идентифицировать, понять и проработать свои чувства к клиенту.

**Бихевиоральное направление** – *социальное научение, тренинг социальной компетентности, самообучения, когнитивная терапия, рационально-эмоциональная терапия* (А. Элмс) и др.

Исходная методологическая позиция этого направления состоит в том, чтобы дать клиенту контроль над своими действиями, вызвать конкретные перемены в его поведении.

Исторически это направление идет от работ Д. Уотсона и Б. Скинера. Бихевиоральный анализ – это акцент на конкретных действиях и поступках человека. Психолог-бихевиорист делает упор на действия человека, а не на его размышления по поводу действий. Психолог вместе с клиентом пытается вмешаться в жизненные условия клиента с целью их изменения.

Психолог-бихевиорист пользуется многими *техниками*, среди них наиболее популярной является *тренировка настойчивости*. Тренировка настойчивости позволяет большинству клиентов преодолеть беспомощность и неадекватность, а это наиболее часто встречающиеся у клиентов типы проблем.

*Вопросы, ролевые игры, перечисление альтернатив* для принятия решения – это арсенал психолога-бихевиориста, способствующий изменению поведения клиента.

*Моделирование поведения и поощрение за желаемое поведение* – это тоже бихевиористские методы обучения клиентов новому поведению. Широко используются также *дневниковые и иные записи клиентов*, которые они ведут во время работы с психологом.

В бихевиоральном консультировании широко используются *стратегии, направленные на поддержание у клиента нужного поведения в повседневной жизни*: это стратегия *предотвращения рецидивов*. Они разделяются по следующим *категориям*:

- \* предвидение трудных ситуаций;
- \* регулирование мыслей и чувств;
- \* выявление нужных, дополнительных навыков;
- \* выстраивание благоприятных последовательностей.

**Гуманистическое направление** – *гештальттерапия* (Р. Перлс), *групповая терапия* (К. Роджерс), *логотерапия* (В. Франкл), *психодрама* (Морено).

Данное направление ставит в центр своей методологии личность клиента, которая является контролирующим центром в принятии психологом решений. Гуманистическое, или экзистенциально-гуманистическое направление, в психологии развивалось К. Роджерсом, Ф. Перлсом, В. Франклом. Их *основная методологическая позиция* состоит в том, что предназначение человека – жить и действовать, определяя свою судьбу; сосредоточение контроля и решений находится внутри самого человека, а не в его окружении.

Задача клиента и психолога состоит в том, чтобы как можно полнее понять мир клиента и поддержать его во время принятия ответственного решения. К. Роджерс подчеркивал ответственность самого человека за свои действия и решения. В основе этого – вера в наличие у каждого человека изначального стремления к максимальной социальной самоактуализации.

Психолог поддерживает у клиента состояние психического здоровья, давая человеку возможность соприкоснуться со своим внутренним миром. *Основное понятие*, с которым работают психологи этого направления, –

*мироощущение конкретного клиента.* Работа с миром клиента требует от психологов навыков внимания и выслушивания, качественной эмпатии.

Используя в общении с клиентом методы взаимодействия, позволяющие клиенту снять тревожность и напряжение, психолог показывает клиенту, как надо общаться с людьми. Клиент, услышанный и понятый психологом, может измениться. Гуманистическое направление практической психологии постоянно ориентировано на индивидуальный рост клиента.

Начиная с 60-х годов все больше и больше практиков, как показали специальные исследования, считают себя приверженцами не какой-либо единственной модели, а «эклектичного» или «интегрированного» подхода к консультированию. Они полагают, что ни одна модель не является самодостаточной и универсальной, и заимствуют идеи и приемы из различных подходов. Именно по этой причине начало 80-х годов охарактеризовалось выходом в свет большого количества книг по проблематике эклектизма и интеграционизма, созданием «Журнала интегративной и эклектической психотерапии» и «Общества исследования интеграции в психотерапии», а также учебно-тренинговых программ по интегративной терапии.

Термин «эклектический» применительно к консультированию означает, что консультант для удовлетворения запроса клиента из ряда теорий и моделей предлагает наилучшие или наиболее подходящие идеи и методики.

В отличие от клиентов интеграционалисты не только применяют методики, использующиеся в разных подходах, но и пробуют комбинировать различные теоретические позиции. Ставший более популярным в 80-х годах термин «интеграция» означает более амбициозный концептуализированный подход, в рамках которого консультант создает новую теорию или модель из элементов различных теорий или моделей.

Тем не менее, и по сей день сохранилось немало сторонников «чистого» подхода (концептуальный «пуризм»), выдвигающих против эклектизма немало серьезных аргументов. К ним, в первую очередь, относится справедливое утверждение, что в основе различных подходов лежат совершенно разные и нередко противоречивые философские взгляды (на природу человека, механизмы его аффективной сферы, поведение и пр.). В результате имеют место разные языки, интерпретации и объяснения одних и тех же феноменов, выбор разных техник воздействия, и все это может привести к путанице либо отсутствию аутентичности. Наконец, неясно, а как и на каком профессиональном языке осуществлять подготовку, «обучение и супервизию» специалистов-практиков в условиях отсутствия единой теоретической модели консультирования? Тем не менее, большинство практикующих консультантов находятся как бы между двумя полюсами, концептуальными и эмпирическими, и среди них нет ни «чистых теоретиков», ни «прагматичных техников».

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. В чем отличие консультативной психологии от классической психотерапии и обучения?

2. Дайте краткую характеристику техник, применяемых:
  - в рамках глубинной психологии;
  - в бихевиориальном направлении;
  - в гуманистическом подходе.
3. Чем характеризуется эклектический подход в консультировании?

## **Тема 2. Принципы консультативной помощи**

В основу методических ориентаций консультанта положены принципы, описывающие процесс консультирования и опирающиеся на определенные этические и профессиональные установки, применяемые при решении консультативных задач. Рассмотрим основные из этих принципов.

**Принцип причинности.** Квалифицированный консультант всегда стремится разобраться в причинах трудностей клиента, ведь от этого зависит эффективность помощи. Да и практическая работа консультанта будет гораздо действеннее, если ее направить не на внешние признаки явления, а на механизмы, лежащие в его основе.

При изучении причин сложностей клиента менее важным, чем изучение «прошлого», может стать и попытка заглянуть в «будущее» актуальной ситуации, то есть причинно-следственное моделированное развитие. В процессе консультирования особое значение приобретает оценка последствий исследуемой совокупности обстоятельств, что важно не только для выработки тактики решения, но и для формулирования консультативной задачи вообще.

**Принцип профессионализма и посредническая позиция психолога.** Есть множество ситуаций, отличающихся неблагоприятным прогнозом, и профессионал должен это понимать. Нужно адекватно формулировать психологическую задачу и не создать у клиента иллюзий относительно собственного всемогущества. Иногда приходится объяснять, что имеются такие психологические особенности (и у данного человека, и у многих других людей), которые плохо поддаются коррекции.

Однако устранив беспочвенные иллюзии и надежды, нужно заменить их чем-то другим. Следует переориентировать запросы в сторону возможного. Вариантом новой задачи может стать и попытка адаптироваться к тем реалиям, от которых клиент хотел бы, но не может избавиться, посмотреть на них с другой стороны, найти ценное и положительное в том, что он считал недостатками.

Другим вариантом консультативной задачи может быть открытие компенсаторных возможностей человека, то есть методов нейтрализации воздействия негативных факторов (например, создание более конструктивных поведенческих паттернов или организация ситуации, где противоречия нивелируются). При этом стоит формировать установку «на успех». Вообще в консультативной работе огромное значение имеет хотя бы небольшой, но положительный опыт, полученный клиентом; особенно он необходим тогда,

когда человек сделал какое-либо не очень приятное открытие в процессе собственного самопознания.

### **Заключение консультативного альянса и проблемная диагностика**

Для нормальной работы психологу-консультанту прежде всего нужен хороший контакт с клиентом, высокий уровень откровенности и доверия с его стороны. В психоанализе существует специальный термин «терапевтический альянс» (Гринсон, 1994; Райкрофт, 1995) для обозначения соглашения о взаимном доверии, которое считается неременным условием эффективной психотерапии. Роль доверия в процессе оказания психологической помощи трудно переоценить. Представители разных терапевтических школ почти единодушны в том, что действенность психотерапии преимущественно определяется верой клиента в то, что ему могут помочь, а также уверенностью психолога в эффективности используемых им методов. Поэтому по аналогии с психоанализом можно утверждать, что и процесс консультирования нуждается в налаживании «консультативного альянса», являющегося необходимым условием сотрудничества клиента и консультанта.

Психолог-консультант может интерпретировать поведение или информацию, полученную от клиента, в терминах психологических проблем, которые тот имеет. Умение замечать психологические проблемы заключается в способности видеть психологическую подоплеку ситуаций, оценивать их с точки зрения потребности в психологической помощи. Процесс идентификации проблемы, то есть выявления характера и причин психологических трудностей человека называется проблемной диагностикой. От традиционной психодиагностики она отличается тем, что диагностические данные, используемые в решении консультативных задач, менее стандартизированы, более конкретны и привязаны к обстоятельствам жизни человека, а также носят комплексный характер.

**Принцип безоценочного принятия и ориентирования клиента на самого себя.** Помощь будет результативнее, если консультант сформирует привычку смотреть на проблему и ситуацию будто изнутри, «глазами клиента». При этом необходимо учесть, что клиент имеет иные, чем у консультанта, индивидуально-психологические особенности восприятия и способ мышления. Трансформация во время, пространство и обстоятельства жизни другого человека в психологии носит название идентификации. Важнейшей ее особенностью является усвоение личностных смыслов другого человека, моделирование его смыслового поля. Способность к идентификации вырабатывается жизненным опытом в процессе социализации человека, а также зависит от некоторых личностных черт.

**Условия эффективности психологической помощи.** Трудно определить критерии результативности психологической помощи. Еще труднее достичь ее на практике. Однако результативность не всегда определяется мастерством профессионала, ибо существует много объективных обстоятельств, чье влияние нельзя не учитывать. Приведем несколько правил,

соблюдение которых поможет избежать отдельных ошибок, значительно снижающих эффективность психологической помощи (по Л. Ф. Шеховцевой).

**1. Нестандартный подход.** Необходимо научиться рассматривать каждую, даже знакомую ситуацию как новую и нестандартную и помнить, что двух одинаковых случаев быть не может, как не бывает двух одинаковых людей. Преимущества индивидуального подхода отмечал еще К. Юнг, который говорил, что в работе с каждым новым пациентом нужно создавать новую психологическую теорию – теорию конкретного пациента.

**2. Ориентация на внимание.** Информация, которую передает психолог, должна быть понятной и адекватно воспринятой человеком, с которым он работает. Нужно учитывать не только интеллектуальный уровень клиента, но и возможные социокультурные отличия. Необходимо стремиться понять вещи так, как их понимает клиент, уловить тот смысл, который он вкладывает в ту или иную фразу, и работать именно с ним. Только тогда консультативное разъяснение затруднений достигнет цели, когда психологическая информация станет частью убеждений человека, превратится в руководство к действию.

**3. Ориентация на установки клиента.** Приходится принимать во внимание то, какие ожидания имеет клиент относительно консультации. Избранная тематика беседы, предлагаемые решения должны быть адекватны не только данной проблеме, но невысказанным установкам данного человека.

**4. Использование рекомендаций и директив.** К этим формам работы психолога отношение остается неоднозначным. Часто высказывается мнение, что консультант не должен давать советы, так как это возлагает на него повышенную ответственность за развитие ситуации и не способствует принятию самим клиентом ответственности за свои проблемы.

Из этого справедливого правила все же есть исключения. Некоторые виды консультаций (например, консультирование по вопросам воспитания детей, выходу из конфликтной ситуации, налаживанию гармоничного взаимодействия и т. д.) не могут обойтись без системы рекомендаций. Если клиент нуждается в совете, отказ от него может привести к разочарованию и в последующей работе с ним не всегда удастся снять впечатление неудачности консультации.

**5. Формирование доверительных отношений.** Едва ли не важнейшее условие эффективности консультирования (это мы уже отмечали неоднократно) – вера клиента в действенность психологической помощи. Добиваться доверия необходимо всеми возможными способами.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. В чем заключается профессионализм консультанта?
2. Зачем необходимо заключение консультативного альянса между консультантом и клиентом?
3. Раскройте значение «безоценочного принятия» личности клиента с точки зрения его влияния на эффективность консультативного процесса.

### Тема 3. Требования к личности консультанта

Главной проблемой при подготовке консультанта-профессионала является личность самого консультанта. Что же представляет собой психологическое консультирование по своему содержанию? Это взаимодействие между консультантом и клиентом, в процессе которого создаются такие условия, когда клиент мог бы найти новые мысли, новые способы действий, новые цели для дальнейшей жизни. То есть во время консультирования встречаются два человека, две личности, между которыми происходит акт взаимодействия, и то, каким будет этот акт, к каким результатам он приведет, во многом зависит не только от профессиональных знаний, а от конкретной индивидуальности консультанта. Попробуем проанализировать, как личность консультанта влияет на организацию деятельности, на эффективность работы и какие специфические профессиональные требования предъявляются к качествам человека, специализирующегося в данной области.

Начиная работу, консультант-профессионал должен определиться, на каких методологических принципах будет базироваться его деятельность. В консультировании (и психотерапии) существуют две крайние методологические установки – рационалистическая и натуралистическая, и выбор той или иной позиции будет определяться не столько научно-теоретическими предпочтениями консультанта, сколько особенностями его личности.

Рационалистическая установка базируется на диагностическом начале, на способности консультанта диагностировать те или иные особенности клиента. Следующая задача консультанта – довести до сознания клиента те соображения и выводы, к которым он пришел в ходе работы с ним. Предполагается, что клиент, вооруженный этими новыми знаниями, сможет лучше решать проблемы.

Натуралистическая установка, популярная в среде профессиональных психологов, опирается на ряд принципов, установленных в психоанализе. Так как в теории психоанализа считается, что поведением человека управляет подсознательная сфера, устойчивые личностные характеристики формируются в раннем детстве, то, естественно, что клиент сам, без особым образом организованного общения с психологом или психотерапевтом, не может увидеть и осознать причины своего поведения и истоки своих проблем. Такая установка как бы изначально выносит за скобки ответственную волю клиента.

Конечно, с общечеловеческих морально-этических позиций, рациональная установка кажется предпочтительнее, тем более что она подкрепляется гуманистической психологией К. Роджерса – одного из самых влиятельных психологов современности, внесшего огромный вклад в развитие практической психологии. К. Роджерс подчеркивал ответственность человека за свои действия, говоря о том, что сосредоточие контроля и решений находится внутри самого человека, а не в его окружении. В одной из своих работ Роджерс

заметил, что как бы психотерапевту ни было приятно продемонстрировать свою эрудицию и ум, он все же поступит лучше, если положится на клиента и будет двигаться в том направлении, которое изберет последний, поскольку только клиент на самом деле знает, в чем заключается его собственная проблема.

Почему же большинство психологов и консультантов-смежников даже не психоаналитической ориентации выбирают натуралистическую установку? С нашей точки зрения, здесь две причины. Первая заключается в том, что никакой подход не существует вне социокультурного контекста. Приходящие к нам с Запада подходы и техники обычно претерпевают многочисленные изменения, ориентируясь на менталитет нашего населения.

Например, известный российский практический психолог А. А. Варга, анализируя свой долговременный опыт работы в качестве консультанта и психотерапевта, выделяет ряд особенностей российской (наиболее близкой к нашей) ментальности, проявляющихся в процессе взаимодействия психолога с клиентом. Главную проблему А. А. Варга видит в том, что люди думают будто от них нужно лишь одно – прийти на прием. «Клиент готов быть объектом воздействия и совсем не хочет быть субъектом сотрудничества, что требует от него активной и трудной душевной работы».

Вторая причина заключается в особенностях личности самих консультантов. Существующая классификация психологов-консультантов выделяет два основных типа: лидер и ведомый.

Консультант-лидер характеризуется уверенностью, серьезностью, устойчивостью. В процессе собеседования он во всех вопросах ведет за собой консультируемого, опекает его и дает строгие и требующие обязательного исполнения рекомендации.

Ведомый консультант характеризуется мягкостью и любезностью, тактом и дипломатичностью, что успокаивает и расслабляет клиентов. Они проникаются доверием к его рекомендациям, так как считают, что такой мягкий и добрый человек не может дать плохого совета. Очевидно, что тип консультанта-лидера коррелирует с натуралистической установкой, а тип консультанта-ведомого с рационалистической. Попутно хочу заметить, что каждый из этих типов имеет свои сильные и слабые стороны, и поэтому для достижения максимального эффекта настоящий профессионал должен уметь менять эти маски. Лидер наиболее эффективен при работе с зависимым, мягким и неуверенным в себе клиентом, который нуждается в сильной и уверенной поддержке, а не в безапелляционных рекомендациях. Но при работе с людьми авторитарными, самоуверенными консультанты-лидеры малоэффективны, так как люди такого типа не выносят какого-либо давления, сопротивляются вмешательству и зачастую начинают как бы «меряться силой» с консультантом, переводя взаимодействие из деловой плоскости в личную. За консультацией обращаются и уверенные в себе люди, способные самостоятельно решать жизненные вопросы, и от консультанта им нужна информация, подтверждающая их сложившуюся точку зрения. В этом случае

психолог должен выступать в роли ведомого, который только подсказками и предположениями может утвердить человека в его решении. Жесткая фиксация консультанта в одном типе создает почву для искажений в процессе взаимодействия с клиентом. Для ярко выраженных лидеров типично взаимодействие с клиентом с позиции «сверху» когда консультант, считая себя знатоком того, что хорошо, а что плохо, начинает воздействовать на клиента так, чтобы тот принял его критерии правильной жизни. В этом случае объектом обсуждения становятся социальные, этические и моральные нормы, а не собственно психологическая проблематика. Кроме того, у клиента зачастую формируется психологическая зависимость от психолога, он воспринимается, не как советчик и помощник, а как некий «гуру», суждения которого непререкаемы. Такому искажению во взаимодействии способствует также имеющееся в сознании ряда клиентов чрезмерно завышенное ожидание «чуда», которое связывают с деятельностью психолога. У консультанта ярко выраженного ведомого типа возможно попадание в ситуацию взаимодействия «снизу», когда клиент открыто, манипулирует психологом, что, конечно, профессионально недопустимо. Оптимальным вариантом является взаимодействие на равных, «когда проблема ответственности за личные изменения решается в соответствии с ролями, обозначенными профессией психолога-консультанта, который помогает личности расширить ее альтернативы, создает на материале предмета взаимодействия условия для принятия человеком ответственного, осмысленного решения об изменении».

Особенности личности консультанта влияют на то, каким будет процесс взаимодействия с точки зрения его эмоциональной окраски. Взаимодействие может быть «холодным», диктантным или «теплым», контактным. В психологическом консультировании очень важно установить необходимую для эффективного контакта дистанцию. Если взаимодействие «холодное», то глубоко интимные, скрываемые слабости прикрываются консультируемым больше, чем при «теплом» взаимодействии. С другой стороны, диктантное взаимодействие помогает лучше осознать и понять внешне наблюдаемые проблемы, такие как конфликтность поведения, напряженность в общении и т. п. А иногда излишнее сближение роняет профессиональный авторитет консультанта в глазах клиента.

При выборе той или иной формы контакта огромную роль играет степень эмпатии, психологической чуткости консультанта. Он должен почувствовать, увидеть ожидания клиента в плане эмоционального контакта. От правильности оценки зависит степень доверительности общения. Клиент должен быть уверен, что та информация, которую он сообщает консультанту, останется конфиденциальной и не будет обращена ему во вред не столько в силу должностных инструкций, в строгость соблюдения которых сегодня мало кто верит, сколько «вследствие нравственных качеств того человека, к которому он обратился за помощью. Здесь очень важным является и внешний вид консультанта, и его манера поведения, и доброжелательность, и искренность в беседе. Правда, нельзя допускать большой личностной включенности

консультанта в контакт с клиентом, так как это создает почву для так называемого «эффекта предубежденности».

Предубежденность искажает истинную картину событий, что делает профессиональную помощь затруднительной. Здесь мы сталкиваемся с некоторыми расхождениями между общечеловеческими и профессиональными представлениями о помощи. Постановке правильного психологического диагноза в равной мере мешает и отсутствие эмпатии по отношению к клиенту, и слишком глубокое сопереживание его проблемам. Когда сильнее всего сказывается эффект предубежденности? Когда консультант и клиент хорошо знакомы, когда консультант – женщина, а женщинам свойственна большая эмоциональная включенность в процесс межличностного общения, и в тех случаях, когда консультант чрезмерно стремится к «теплому» контакту.

Полноценная работа консультанта в сфере человеческих отношений невозможна без совершенствования своих личных качеств, это относится в первую очередь к контролю своего поведения. Кроме того, уверенность как отсутствие сомнений и колебаний в поведении, деятельности, в суждениях по различным вопросам создает уверенность в себе и у клиента, а любое сомнение чутко улавливается консультируемым.

Надо помнить о том, что работа консультанта – это не только работа с другим человеком. Составной частью профессии является постоянная работа над собой, над познанием и развитием своей личности, ведь ожидания клиентов надо оправдывать. А они ждут честности, естественности, надежности, умения слушать, чуткости, такта, теплоты и многого другого, что выходит за рамки чисто профессиональных знаний теории.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Сравните и проанализируйте рационалистическую и натуралистическую установки консультанта.
2. Дайте характеристику взаимодействия с клиентом консультанта-лидера.
3. Дайте характеристику взаимодействия с клиентом консультанта «ведомого типа».
4. Сравните сильные и слабые стороны «холодного» и «теплого» взаимодействия.

#### **Тема 4. Личность консультируемого. Классификация обращений клиентов**

Так как процесс консультирования представляет собой взаимодействие между двумя личностями, то знание особенностей личности клиента и типологий клиента, не менее важно, чем знание требований к личности консультанта.

В отечественной практике одной из наиболее распространенных является классификация Н. Н. Обозова. Она позволяет выделить несколько базовых оснований для классификации клиентов:

- по характеру запроса на психологическую помощь;
- по особенностям восприятия психических явлений;
- по способу работы со своими проблемами.

Рассмотрим кратко эти типологии. По характеру запроса среди клиентов можно выделить следующие типы:

1. **Не уверенный в себе клиент.** Много размышляет над ситуацией, много взвешивает, но никак не может принять решение, избавиться от сомнений. Цель обращения к психологу – снять с себя ответственность в принятии необходимого жизненного решения.

2. **Уверенный в себе клиент.** Обращается для подтверждения правильности своего уже готового понимания затруднительного положения. От психолога ему нужна информация, подтверждающая уже готовую, сложившуюся у него точку зрения.

3. **Клиент все знающий и доверяющий только себе.** Клиент этого типа все подвергает сомнению, противоречив, но при этом убежден в своей правоте. Склонен запускать свои проблемы. Таким людям, в силу их резонерских особенностей, нелегко бывает найти себе партнеров по общению в реальной жизни. Попытка найти собеседника зачастую приводит их в консультацию.

4. **Клиент с потребностью «выговориться», «ищущий сочувствия», «отдушину».** В отличие от предыдущего типа клиентов, проблема здесь уже не в характере. Очень часто это люди с нелегкой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые и страдающие вследствие своей доброты.

По особенностям восприятия психических явлений среди клиентов можно выделить следующие типы:

1. **Рационалистичный, реалистичный, прагматически ориентированный клиент.** Стремится к точному знанию о себе и окружающих. Обратной стороной такого стремления является то, что он склонен недооценивать, игнорировать все, что касается душевной жизни человека, что трудно поддается объективации, рациональному анализу. Подобного рода клиента интересуют количественные характеристики личности, факты, полученные в результате строгих научных экспериментов.

2. **Интуитивно ориентированный, эмоционально-утонченный, эстетизированный клиент.** Считает личность уникальным, таинственным образованием. Привлекают качественные, образные, художественные характеристики личности и ее жизненного пути. Интересуют глубинные механизмы психики, подсознательная природа человека. Обратной стороной личностной ориентации на интуитивное познание является неприятие рационального.

По способу работы со своими проблемами среди клиентов можно выделить следующие типы:

**1. Клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни, но не знает как, сталкивается с трудностями в этом плане.** Это наиболее желательный для психологов-консультантов тип клиентов.

**2. Клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить у него о себе хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей.** Версии не успешности чаще всего связываются с внешними обстоятельствами либо с низкой личной заинтересованностью в данном виде деятельности.

Важным фактором, которым следует учитывать в процессе консультирования, является пол клиентов. Женщины в большей мере стремятся к «сопереживающему», «сочувствующему» стилю общения, обращая внимание, в первую очередь, на отзывчивость, чуткость. Можно сказать, что женщины в большей степени ориентированы на эмпатический контакт, чем мужчины.

Мужчины в консультировании предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения. Они более ориентированы на когнитивные аспекты ситуации, на психологическую информацию. Было установлено, что мужчины-клиенты больше предпочитают работать с мужчинами.

Позиция женщин-клиентов нейтральнее, хотя и с некоторым предпочтением тоже своего пола. Но главным тут является не пол консультанта, а его способность к сочувствию.

Какие же причины побуждают людей обращаться за помощью к психологу-консультанту? В консультативной психологии существует понятие «психологический запрос» – мотивированное определенным образом обращение клиента к консультанту с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи.

Формулирование и решение консультативных задач обычно и начинается с психологического запроса клиента. Он обращается к психологу с просьбой предоставить психологическую помощь, описывая в той или иной форме свои трудности, переживания.

Для того чтобы человек решился на консультацию, необходимо, как минимум, два условия:

1) объективное наличие психологических проблем, которые лежат в основе неблагоприятного психологического состояния;

2) хотя бы частичная рефлексия человеком своих проблем, то есть отображение их в сознании в форме потребности в психологической помощи.

Спектр возможных проблем, являющихся причиной обращения к психологу, может быть достаточно широк: от частных задач, имеющих

ситуативный характер, до проблем, затрагивающих самые основы существования человека.

Существуют различные подходы к классификации психологических проблем, которые являются причиной обращений к консультанту.

Приведем одну из таких классификаций, которая выделяет три основания для локализации источников возникновения проблемы:

А) окружение (включает проблемы, связанные с семьей, местом проживания человека, местом учебы, работы, отношениями со знакомыми, друзьями и т. п.);

Б) жизнь человека в целом (фиксируются общие проблемы, такие как смысл жизни, самореализация, финансово-бытовые проблемы, суицидальная активность);

В) человек (отражает проблемы физиологического плана, в том числе нормальные психофизиологические состояния, сексуальные проблемы, болезни, наркотическую зависимость).

Проблемы также могут различаться по степени их сложности (в первую очередь, для самого клиента): от простых, когда бывает достаточно обыкновенной разъяснительной беседы, до сложных, требующих от клиента открытий, инсайта, что возможно лишь при длительной консультативной работе.

Но даже наличие объективных причин для обращения за психологической помощью не всегда приводят к тому, что человек идет к психологу. Причины здесь могут быть самыми различными:

- недостаточные уровень образования и информированность по вопросам психологии;

- отсутствие знаний о специфике деятельности психолога-консультанта;

- существование определенных психологических барьеров: страх обнажить свой внутренний мир, нежелание избавиться от некоторых психологических проблем, используемых как защита, недоверие или неуверенность в том, что психолог может помочь и т. п.

Если же мотивация к работе над своими психологическими проблемами у человека не сформирована, вмешательство в его внутренний мир без его разрешения допустимо лишь в исключительных обстоятельствах. Например, при угрозе совершения суицида, уголовного преступления, в других критических ситуациях, когда негативные последствия невмешательства могут значительно превысить вред от нарушения психологической неприкосновенности.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. По каким основаниям мы можем расклассифицировать типы клиентов?
2. Как работать в процессе консультации с клиентами, различающимися по степени уверенности в себе и потребности в помощи?

3. Каким образом должна быть построена работа с клиентом-рационалистом, а каким – с интуитивистом?

4. Какой тип клиентов вы можете назвать как наиболее желательный для консультантов?

5. Какие группы причин являются источниками проблем клиентов и причинами обращения к консультантам?

### **Тема 5. Этапы психологической консультации. Интервью как основной метод психологического консультирования**

Установление контакта представляет собой ситуацию пространственной организации взаимодействия психолога и клиента. Для консультирования необходимо иметь отдельный кабинет или искусственно ограниченное пространство. Оптимальный вариант пространственного расположения – два одинаковых кресла, разделенные журнальным столиком (1,5 метра друг от друга) при неярко освещении.

Темп ведения интервью должен совпадать и у клиента, и у психолога. Многие практические психологи, занимающиеся консультированием, выходят из-за стола навстречу клиенту, провожают до кресла. Затем следует предложение: «Устраивайтесь», и после паузы происходит знакомство.

Давая клиенту возможность установить позицию на равных, психолог первым не представляется. Первым представляется клиент. Если у клиента низкий культурный уровень, то психолог представляется сам, и разъясняет свои профессиональные возможности, произнося несколько коротких, внятных фраз. Что в них должно быть? Психолог должен прояснить, кто он, что делает, при этом категорически отказаться от лекарств и советов.

Большое значение будет иметь выбор лексики. Следует обратить внимание на все оценочные модальности («случилось», «беспокоит», «произошло» и т. п.), а также близкие к научным термины (среди них наиболее пугающий клиентов термин – «проблема», но бывают и такие термины: «отношения», «средства» и т. п.). Интервью может начаться с вступления, заданного вопросом-предложением психолога: слушаю Вас, расскажите о себе, что привело ко мне...

Создается возможность для разговора о себе, то есть задается предмет взаимодействия – клиент и события его жизни.

Психологу для установления контакта необходимо использовать имя клиента в обращении к нему. Как известно, имя и его употребление – это средство управления клиентом. Повторение имени создает условия как для индивидуализации контакта, так и для воздействия на клиента.

Есть клиенты, которые не идут на контакт. Если в течение десяти минут такой клиент не заговорил, то желательно не идти у него на поводу

и не задавать вопросов, о которых он мечтает. Таким образом, психолог берет на себя ответственность за клиента и его активность в ситуации интервью, что противоречит целям консультирования.

«Доказать» клиенту свое присутствие в беседе консультант может не только вербальными техниками, но и невербальными приемами. Невербальная экспрессия обычно плохо контролируется партнерами в общении, но безошибочно прочитывается и формирует часто неосознаваемое отношение к партнеру, так как воспринимается на высоком уровне доверия и усваивается некритически. Хороший психотерапевт владеет своей невербальной экспрессией, искренне выражает свое состояние, но может использовать ее и как цензуру. Невербальное поведение психотерапевта – это мощное суггестивное средство, оказывающее действие на клиента.

Эмоциональный контакт, который установлен на первой стадии консультации между психотерапевтом и клиентом (в том числе и невербальными приемами), поддерживается на 2-й стадии демонстрацией, экспрессией покоя и внимания на лице, в позе и интонации психотерапевта. «Присутствие» психотерапевта, то есть внимательное слушание им клиента выражается различными невербальными приемами.

Наиболее действенна лицевая экспрессия, так как лицо уже в раннем онтогенезе является одним из самых жизненно важных источников информации для существования ребенка. Лицевая экспрессия психотерапевта – улыбка, взгляд, поднятие бровей, изгиб губ – все является индикатором включенности в процесс слушания клиента, свидетельствует: «Я открыт перед тобой». Очень важен контакт глаз, хотя это снижает к нему доверие клиента. Психотерапевт может проконтролировать себя – если трудно удержать контакт глаз с клиентом, и взгляд все время уходит, значит, он испытывает негативные чувства к клиенту, хочет от него отделаться. Индикатором внимания, слушания психотерапевта является открытая поза (отсутствие перекреста рук и ног), наклон тела к клиенту («мы с тобой равны сейчас»), а также темп дыхания (слушаем, затаив дыхание), типичная поза слушания – рука у щеки, голова слегка склонена набок, сосредоточенный взгляд, поднятые плечи.

Если невербальная коммуникация расходится с вербальной, если мимика и жесты, интонация не подтверждают слова, то верят больше лицу и интонации. Невербальная коммуникация является ключом к вербальному контексту. Клиент при внимательном слушании психотерапевта надеется на его сочувствие, эмоциональное участие, поддержку, принятие. И он хочет «прочитать» все это в невербальном общении с психотерапевтом.

В консультативной работе диагностика начинается с впечатления, которое производит посетитель. *Пол и тип телосложения* – первые ориентиры. Независимо от типа раскрываемых в беседе затруднений, большая часть проблем мужчин формируется в сфере его деятельности, а у женщин – в семейно-брачных отношениях.

Диагностируя тип телосложения (по Кречмеру), нужно учитывать, что лица с астеническим типом телосложения чаще имеют затруднения в общественных и межличностных контактах, у них концентрированное, скрытое и субъективное мышление, поэтому с ними надо быть предельно предупредительными. Лица с атлетическим телосложением стремятся доминировать в общении и в отношениях. Их шумное и самоуверенное поведение подавляет представителей других типов телосложения и вызывает агрессивность со стороны таких же, как и они. Все это может создать проблемы и в личной жизни, и в деловых контактах.

Таким образом, определив пол и телосложение, можно выбрать оптимальную тактику беседы и предположить характер затруднений.

Психолог может и часто должен выступить в роли следователя, стремясь узнать о клиенте как можно больше, восстанавливая все детали исследуемого контекста, в котором появился заказ клиента. При этом психолог задает конкретные вопросы о ходе событий, об участниках событий и их конкретных действиях. Вся информация направлена на осознание клиентом контекста заказа и своей роли в происхождении психологической информации. Примерно 15–20 минут идет широкий рассказ клиента о себе.

В это время психолог выдвигает предположения о строении внутреннего мира клиента, о том, какими модальностями этого внутреннего мира владеет клиент. Психолог может выяснить:

- что знает клиент о возможностях своих действий;
- что знает клиент о своих целях;
- что знает клиент о своих чувствах;
- что знает клиент о своих мыслях, а также решить вопрос о том, что надо знать о содержании своего внутреннего мира, чтобы сделать его более мобильным.

Задавая вопросы, психолог ориентируется на текст клиента, где есть ключевые слова, отражающие содержание проблемы клиента. Как во всем тексте, произнесенном клиентом, так и в каждой его фразе есть эти ключевые слова, фиксирующие тему взаимодействия в предмете – внутреннем мире клиента, событиях его жизни.

Ключевое слово в любом тексте может быть определено по следующему критерию: оно может быть заменено синонимом. Если его заменить, то смысл всего текста или отдельной фразы в тексте нарушается.

Ключевое слово – это фиксация темы взаимодействия.

Психолог, задавая вопросы, производит ориентацию анализа ситуации жизни клиента на предмет профессионального взаимодействия с ним. Он говорит с ним о его внутреннем мире, о его роли в происхождении событий его жизни. Психолог в своем профессиональном воздействии показывает клиенту его собственное участие в событиях его жизни. при этом он идентифицирует потенциальные возможности клиента, специально обращаясь к нему

с оптимистическими суждениями: «Изменясь сами, вы будете изменять других», «Нужно время и терпение, чтобы изменился тот, кто рядом» и т. п.

В ходе интервью психолог выдвигает несколько гипотез о внутреннем мире клиента и проверяет их своими вопросами.

Отвечая на вопросы психолога, клиент анализирует свое поведение и поведение других в этой ситуации и осознает их.

Гипотезы, которые психолог будет обсуждать с клиентом, должны быть просто и адекватно выражены для клиента.

Заканчивать консультацию лучше всего домашним заданием, обязательно отмечая для клиента необходимость отчета о выполнении (невыполнении) домашнего задания. Таким образом, мобилизуются средства контроля за содержанием изменений, происшедших с клиентом во время консультаций.

Кроме домашнего задания клиенту могут быть даны рекомендации для обращения к другому специалисту или книге.

Существенно важным для проведения интервью является то, что предметом взаимодействия, определяющим отношение клиента и психолога, будет внутренний мир клиента. Процесс интервью направлен на то, чтобы в обсуждении различных тем изменить отношение клиента к его внутреннему миру – сделать его более динамичным.

Тема интервью задается клиентом в определенном, строго индивидуальном жизненном контексте, одна и та же тема, например, переживание своей родительской некомпетентности, может быть задана в разном контексте: например, неполной семьи, повторного брака или у человека с правами попечителя, а не родителя.

Восстановление контекста появления темы отличает интервью от других методов психологической помощи тем, что не только объективные данные о контексте, но отношение к ним клиента, его роль в этом контексте являются важной составной частью заявленной темы.

Психолог, работающий с темой заказа и ее контекстом, должен постоянно контролировать в ходе интервью собственные личные проекции на содержание темы, их мы обозначим так – подтекст интервью. Этот подтекст может быть принесен в интервью самим психологом, если он не вычленяет содержание своих личностных проекций в ходе интервью. Это ситуации, когда во взаимодействии с клиентом в ходе интервью психолог решает свои личные проблемы через проекцию, перенос, сублимацию и другие варианты защитных механизмов своей личности и не осознает их.

Интервью предполагает оказание воздействия на клиента с помощью вопросов и специальных заданий, раскрывающих актуальные и потенциальные возможности клиента. Вопросы – основной способ воздействия психолога на клиента в ходе интервью.

Теперь четко структурируем описанное выше. В литературе обычно описывается пятишаговая модель интервью. Остановимся на ней подробнее.

**Первая стадия интервью** – структурирование, достижение взаимопонимания или как ее часто маркируют – «Привет!».

Какие цели решаются психологом и клиентом на этой стадии, которая может длиться от нескольких секунд до десятка минут? Психолог структурирует ситуацию, определяя, что будет темой его взаимодействия с клиентом. Конкретные варианты решения этих проблем зависят от индивидуальных и культурных особенностей клиента.

Клиент на этой стадии интервью решает задачи достижения психологического комфорта, то есть задачи эмоционального и когнитивного принятия ситуации интервью и личности психолога.

Эта стадия интервью заканчивается, когда достигнуто соответствие психолога и клиента, которое может быть выражено ими примерно в следующей формулировке: «Я его чувствую, понимаю» (психолог), «Меня слушают, я доверяю этому человеку» (клиент).

**Вторая стадия интервью** обычно начинается со сбора информации о контексте темы; происходит выделение проблемы; решается вопрос об идентификации потенциальных возможностей клиента. Маркировка этой стадии интервью: «В чем проблема?».

Психолог решает следующие вопросы: зачем клиент пришел? Как видит свою проблему? В чем его возможности в решении этой проблемы? На материале заявленной темы психолог уясняет позитивные возможности клиента в решении проблемы.

Когда цели клиента будут четко поняты, психолог возвращается к определению темы.

После этого начинается **третья стадия интервью**, которую можно обозначить так – желаемый результат. Маркировка этой стадии интервью – «Чего вы хотите добиться?».

Психолог помогает клиенту определить свой идеал, решить вопрос о том, каким он хочет быть. Обсуждается также вопрос о том, что произойдет, когда желаемый результат будет достигнут.

Некоторые клиенты начинают именно с этого этапа. Если психологу уже ясны цели клиента, то рекомендации должны быть даны немедленно.

**Четвертая стадия интервью** представляет собой выработку альтернативных решений. Маркировка этой стадии – «Что еще мы можем сделать по этому поводу?».

Психолог и клиент работают с различными вариантами решения проблемы. Поиск альтернатив осуществляется с целью избежания ригидности и выбора среди альтернатив. Психолог и клиент исследуют личностную динамику клиента. Этот этап может быть длительным.

Психолог должен учитывать, что верное для него решение может быть неверным для клиента, в то же время для некоторых клиентов нужны четкие директивные рекомендации.

**Пятая стадия интервью** – обобщение предыдущих этапов, переход от обучения к действию. Маркировка этого этапа – «Вы будете делать это?». Психолог предпринимает усилия по изменению мыслей, действий и чувств клиентов в их повседневной жизни вне ситуации интервью. Из практики консультирования известно, что многие клиенты ничего не делают для изменения.

Обобщение, которое делает психолог, учитывает индивидуальные и культурные особенности клиента, выявленные на первых стадиях интервью.

Для консультанта часто возникает вопрос об оценке эффективности интервью. Особенно остро – как профессиональная проблема – этот вопрос возникает в случаях отрицательной оценки клиентом результатов интервью.

Аллан Е. Айви, Мери Б. Айви, Линн Саймекс-Даунинг в своей книге, посвященной консультированию, говорят о том, что можно выделить семь основных направлений эффективности интервью:

1. **Интенциональность**, то есть сколько направлений для развития клиента вы можете, как психолог, предложить? Сколько возможностей появилось у вашего клиента после вашей совместной работы с ним?

2. **Творческое принятие решений**. Клиент сам задает цели интервью или это делаете вы? Включен ли в круг проблем поиск положительных сторон? Есть ли у вас хотя бы три альтернативы для действия? Как протекает процесс принятия решения у клиента – легко или с трудом?

3. Можете ли вы применять целенаправленное воздействие на клиента?

4. **Индивидуальная и культурная эмпатия**. Способны ли вы встать на точку зрения клиента, применяя индивидуальную эмпатию, непосредственность, конкретный и позитивный взгляд? Способны ли вы изменить эмпатические конструкции с учетом индивидуальности клиента, не забывая и о своей индивидуальности? Прибавилось ли у клиента уважения к другим личностям? Он (клиент) должен пережить не только ситуацию понимания его, но и ситуацию необходимости и понимания других.

5. **Навыки наблюдения клиента**. Способны ли вы наблюдать и отражать вербальный и невербальный язык клиента? Способны ли вы выделить ключевое слово в высказывании клиента? Умеете ли вы быть конгруэнтным с клиентом? Умеете ли замечать противоречия и разрешать их через конфронтацию? Как клиент относится к ним? Идет ли через синтез новых конструкций и нового мировоззрения?

6. **Взаимодействие «личность – окружение»**. Умеете ли вы создать подходящее окружение для роста и развития клиента?

7. **Интеграция**. Умеете ли вы объединить методы, качества, конструкции в интервью, способное вызвать у клиента позитивные сдвиги?

Вопросы, характеризующие основные направления оценки эффективности интервью, психолог может рассматривать как материал для самонаблюдения. В то же время – это основа для экспертной оценки его работы коллегами.

Естественно, что самым важным показателем успешности интервью будут переживания клиента, которые могут быть описаны в обобщенном виде так: «Я стал другим».

Работа психолога-консультанта требует постоянной личностной и профессиональной рефлексии, что предъявляет высокие требования к энергетическим возможностям профессионала, к его нервно-психической устойчивости.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие существуют организационные требования к проведению консультации?
2. Какое воздействие может оказать невербалика консультанта на клиента?
3. Опишите содержание пяти основных стадий интервью.
4. По каким критериям можно оценить эффективность интервью?

## **МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА**

### **Тема 1. Специфика индивидуального и группового консультирования**

Консультирование можно классифицировать по различным критериям:

1. По сфере распространения:
  - школьное консультирование;
  - профессиональное;
  - семейное и супружеское;
  - ориентированное на проблемы личности;
  - организационное и др.
2. По пространственной организации консультации:
  - контактное, при котором психолог-консультант встречается с клиентом и происходит беседа «лицом к лицу»;
  - дистанционное, которое подразделяется на телефонное («очное») и письменное («заочное»).
3. По количеству клиентов:
  - индивидуальное;
  - групповое (более 1 человека).

Есть целый ряд особенностей в проведении индивидуального и группового консультирования, которые должен учитывать консультант.

Рассмотрим ряд важных аспектов работы консультанта, влияющих на эффективность индивидуального консультирования.

Содержание индивидуального консультирования определяется заказом клиента. Профессиональное взаимодействие с клиентом требует принятия решений о его содержании, само же содержание структурируется возможностями психолога ориентироваться в актуальных и потенциальных свойствах внутреннего мира клиента.

В индивидуальном консультировании важную роль играют ориентации клиента, с которыми он приходит на консультацию.

В. В. Столиным выделены три основных ориентации клиентов.

1. Деловая ориентация, существующая в двух основных видах:

а) адекватная – клиент искренне заинтересован в решении проблемы («Вы сделаете все возможное...» и «Я сам готов делать все, что Вы мне скажете»);

б) неадекватная – клиент преувеличивает возможности консультанта («Я уверен, что только Вы могли бы мне помочь... Вы – маг...»).

2. «Рентная» (от слова «рантье») ориентация также может быть разделена на два вида:

а) «обаятельный рантье» – клиент считает, что его откровенность, его страдание, его обаяние и доверие к консультанту – тот капитал, с которого он неизбежно получит процент переложения ответственности на плечи консультанта («Ну, теперь Вы все знаете, и скажете мне, что делать дальше»);

б) «требовательный рантье» – клиент хочет получить процент уже с самой позиции посетителя консультации («Ну, вот, теперь Вы все знаете, и теперь это Ваша забота – Вам за это деньги платят»).

3. Игровая ориентация. В этом случае возникает впечатление, что клиент обратился лишь для того, чтобы вступить в определенные отношения с консультантом. Например, клиент дает понять, что он не профан в психологии, как бы предлагая консультанту пройти у него аттестацию («Посмотрим, такой ли Вы специалист...»). Доказательства компетентности клиент принимает с оживлением и тут же выдвигает новые «экзаменационные вопросы».

Клиент всегда приходит к консультанту со своей «мифологией». У него есть не только свой «самодиагноз», но и нередко цельная концепция его страдания и соответствующая ей форма избавления от него.

В современной теории консультирования выделяют семь основных «мифов о помощи» (мифов клиента):

- житейский («Мне нужен совет...» или «Мне нужно выговорится...»);
- философский («Я не понимаю чего-то в жизни... нуждаюсь в объяснении...»);
- религиозный («Я нуждаюсь в вере... меня наказал Бог... спасение в Боге...»);
- оккультный («Меня сглазили... наслали порчу...»);
- медицинский («Я болен...»);
- психологический («У меня психологическая проблема...»);
- псевдонаучный («Сегодня неблагоприятное расположение звезд...»).

Задача психолога-консультанта правильно определить «мифологию» клиента и направить именно к тому субъекту, который может ему помочь.

Сам консультант в процессе взаимодействия с клиентом также может занимать различные позиции:

1. **Консультант-советчик** – дает клиенту информацию, прямые советы. Несмотря на пренебрежительное отношение к советам среди большинства психологов, следует признать, что совет иногда является единственным возможным решением ситуации.

2. **Консультант-помощник** – оказывает помощь клиенту в нахождении «инсайта», внутреннего решения, в актуализации имеющихся внутренних резервов и т. п. Эта позиция наиболее приветствуема как в научной литературе, так и в современной практике психологического консультирования.

3. **Консультант-эксперт** – показывает клиенту возможные варианты решения проблемной ситуации, оценивает их совместно с клиентом и помогает ему выбрать наиболее адекватное.

В процессе консультирования важны не столько схемы (хотя общее представление и понимание хода консультирования обязательны), сколько профессиональная и человеческая компетенция консультанта.

Перечислим общие правила и установки консультанта, структурирующие процесс консультирования и делающие его эффективным (по Р. Кочунасу).

1. Не бывает двух одинаковых клиентов и ситуаций консультирования. Человеческие проблемы только извне могут казаться схожими, однако поскольку они возникают, развиваются, существуют в контексте уникальных человеческих жизней, то и сами проблемы в действительности являются уникальными. Поэтому каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо.

2. В процессе консультирования клиент и консультант постоянно изменяются сообразно их отношениям; в психологическом консультировании нет статичных ситуаций.

3. Самым лучшим экспертом собственных проблем является клиент, поэтому при консультировании следует помочь ему принять на себя ответственность за решение его проблем. Видение собственных проблем клиентом не менее, а может быть, и более важно, нежели представление о них консультанта.

4. В процессе консультирования чувство безопасности клиента важнее, чем требования консультанта. Таким образом, в консультировании неуместно добиваться цели любой ценой, не обращая внимания на эмоциональное состояние клиента.

5. Стремясь помочь клиенту, консультант обязан «подключить» все свои профессиональные и личностные возможности, однако в каждом конкретном случае он не должен забывать, что он всего лишь человек и поэтому не способен полностью отвечать за другого человека, за его жизнь и трудности.

6. Не следует ожидать непосредственного эффекта от каждой отдельно взятой консультативной встречи – решение проблем, а также успех консультирования не похожи на равномерно поднимающуюся вверх прямую; это процесс, в котором заметные улучшения сменяются ухудшениями, потому что само изменение требует многих усилий и риска, которые не всегда и не сразу завершаются успехом.

7. Компетентный консультант знает уровень своей профессиональной квалификации и собственные недостатки, он ответственен за соблюдение правил этики и работу на благо клиентов.

8. Для обозначения и концептуализации каждой проблемы могут быть использованы различные теоретические подходы.

9. Некоторые проблемы – это сущностные человеческие дилеммы и в принципе не разрешимы (например, проблема экзистенциальной вины). В таких случаях консультант должен помочь клиенту понять неизбежность ситуации и смириться с ней.

10. Эффективное консультирование – это процесс, который выполняется вместе с клиентом, но не вместо клиента.

В рамках психологического консультирования также выделяют форму групповой работы с клиентами – групповое психологическое консультирование, но специфика работы с клиентом здесь иная, чем в социально-психологическом тренинге, отмечает А. Н. Елизаров. Работа с группой здесь обусловлена, во-первых, тем, что она является более экономичной, так как позволяет одновременно оказывать помощь большому количеству людей, испытывающих одинаковые сложности. Во-вторых, группа здесь рассматривается как проводник влияния психолога-консультанта, речь не идет о самостоятельном значении процессов групповой динамики, они могут даже рассматриваться как помеха деятельности консультанта. Групповая консультация достаточно распространена в семейном консультировании (консультирование пары; семьи; родителей детей со сходными проблемами; жен, страдающих от насилия в семье, и т. д.). Также групповые консультации распространены и в профориентационном консультировании – например, консультации старшеклассников по выбору профессии, консультации безработных по поиску работы.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какие «мифы» существуют у клиентов относительно оказания психологической помощи?

2. Каковы общие правила и установки консультанта, структурирующие процесс консультирования и делающие его эффективным?

3. В каких направлениях консультирования чаще всего применяются групповые консультации?

## Тема 2. Возрастно-психологическое консультирование

1. Цели и задачи возрастного консультирования.
2. Возрастные новообразования.
3. Оптимальная стратегия возрастного консультирования.
4. Трудности при проведении возрастно-психологического консультирования.

Необходимость возрастно-психологического консультирования вызвана тем, что в развитии детей даже при отсутствии патологических нарушений в рамках медико-биологической нормы, имеется множество трудностей психологического плана, которые требуют своевременного обнаружения и коррекции.

Критерием неблагоприятных реакций является несоответствие поведения ребенка предъявленным требованиям со стороны социально-культурного окружения или несоответствие реального хода развития ребенка и оптимального, то есть максимально достижимого в благоприятных условиях. В настоящее время консультируются не только дети с отклонениями в развитии, но и дети с собственно психологическими проблемами.

Общая задача возрастного консультирования – это контроль за ходом психического развития ребенка на основе представлений о нормативном содержании периодизации этого процесса.

Конкретные подзадачи, которые выделяют в возрастном консультировании Г. В. Бурменская и соавторы, следующие:

1. Ориентация родителей, учителей в возрастных особенностях ребенка.
2. Своевременное первичное выявление детей с различными отклонениями и нарушениями психического развития и направления их в медико-психологические комиссии.
3. Предупреждение вторичных психических осложнений у детей с ослабленным соматическим или нервно-психическим здоровьем – рекомендации им по психогигиене и психопрофилактике.

В каждом возрастном периоде накапливаются «новообразования» – т. е. психические и социальные изменения, которые впервые возникают на данной возрастной ступени. Новообразования, накапливаясь с течением времени, постепенно приходят в противоречие со старой ситуацией развития, ломают ее и строят новые отношения-возможности. Таким образом, «новообразование» не только предпосылка, но и продукт возрастного развития.

При определении возрастного диагноза, критерии новообразования Л. С. Выготский предлагает дополнить еще одним: не только определять уровень достигнутого актуального развития, но и исследовать «зону ближайшего развития», т. е. характеризовать состояние «несозревшего процесса». Определить «зону ближайшего развития» можно как разницу между достижениями ребенка в сотрудничестве со взрослыми и в самостоятельной деятельности.

В психике ребенка может происходить скрытое формирование образований, которые не обнаруживаются до определенного момента, но на рубеже возрастного периода проявляются. В некоторых возрастах развитие характеризуется медленным эволюционным течением – плавным изменением личности, длительный период не происходит резких перемен в развитии. Так проходит большая часть детства. Но наряду с постепенным развитием в психике существуют и кризисные возрастные периоды – на протяжении нескольких месяцев могут произойти резкие и капитальные сдвиги – переломы в личности ребенка. Ребенок меняется весь, в целом, в основных чертах личности. Начало и конец кризиса – неотчетливы, в середине – резкое обострение – кульминация. Такие кризисы происходят у ребенка в 3, 7 и 13–14 лет.

При проведении возрастного консультирования психолог должен хорошо ориентироваться в том, что является «новообразованием» в данном возрастном периоде.

Ведущими специалистами в области возрастного консультирования разработана и предлагается оптимальная стратегия при обследовании ребенка (Бурменкая и соавторы).

Оптимальная стратегия возрастного консультирования патологически отягощенного ребенка:

Анализ информации от беседы с врачами.

Беседа с родителями – сбор анамнеза о психическом развитии ребенка и внутрисемейных отношениях.

Сбор информации из других лечебных или учебных учреждений.

Сбор информации о динамике состояния здоровья, если ребенок болен.

Наблюдение за ребенком в домашней, школьной обстановке.

Экспериментально-психологическое обследование (тестирование).

Анализ продуктов деятельности ребенка.

Изучение личности родителей.

Написание заключения о консультировании ребенка проводится по схеме:

Информация об истории развития ребенка и состоянии его здоровья.

Особенности социальной обстановки (семья, коллектив сверстников, окружение).

Особенности поведения и деятельности ребенка.

Дифференцированная характеристика развития познавательной и эмоционально-личностной сферы ребенка.

Теоретиками и практиками в области консультирования отмечается ряд трудностей при проведении возрастно-психологического консультирования. Основными являются следующие:

- к настоящему моменту еще не разработаны четко критерии возрастных новообразований;

- недостаточно разработано методическое обеспечение возрастно-психологического консультирования, диагностические методики слишком

громоздки и трудоемки; к тому же отсутствует модификация методик в возрастном плане, отсутствует стандартизация методик и нормативы по ним, не разработаны объективные критерии для интеграции данных. Результаты, как правило, подлежат субъективной интерпретации;

- отсутствует длительное наблюдение за развитием ребенка на протяжении его жизни. Лонгитюдных данных практически нет.

В целом, на сегодняшний день, в связи с расширением деятельности психологов в школе и в дошкольных учреждениях, возрастано-психологическое консультирование становится все более актуальным. А также расширяется и спектр задач, решаемых в русле этого вида консультативной помощи. Решение главной, общей задачи: контроля за ходом психологического развития ребенка на основе представлений о возрастных нормах психологического развития, требует и решения ряда частных подзадач:

- активной пропаганды психологических знаний;

- профилактики отклонений от нормального хода психического развития;

- выявления различных отклонений у детей со слабым соматическим и нервно-психическим здоровьем;

- работы с родителями, повышение их социально-психологической компетентности, навыков решения проблемных ситуаций возникающих в поле «родители-дети».

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Чем вызвана необходимость возрастано-психологического консультирования здоровых детей?

2. Какие основные задачи решает возрастано-психологическое консультирование?

3. Что значит термин «новообразования», чем определяется необходимость знаний о новообразованиях соответствующего возраста для консультанта?

4. Какова стратегия консультирования детей? Перечислите составляющие консультативного процесса.

### **Тема 3. Семейное консультирование**

1. Семейное консультирование является одним из самых сложных, но в то же время важных видов деятельности психолога.

Все многочисленные трудности, возникающие в семье, можно разделить на **сверхсильные** и **длительные** (хронические) раздражители.

К первым из них относят смерть одного из членов семьи, известие о супружеской измене, внезапное изменение в социальном статусе или судьбе члена семьи, внезапное и сильное заболевание.

К хроническим трудностям относятся чрезмерная психологическая и (или) физическая нагрузка в быту, учебе или трудовой деятельности,

трудности с решением жилищной проблемы, длительный и устойчивый конфликт в семье. В последние годы заметно негативное влияние на большинство людей социально-экономического положения в стране, тотального негативизма (агрессивность, насилие и т. п.), который пропагандируется многими средствами массовой информации.

В становлении семьи психологами выделяется ряд стадий.

**Зарождение семьи** длится от момента заключения брака до рождения первого ребенка. В это время происходит психологическая адаптация супругов к условиям семейной жизни и друг к другу, складываются отношения между родственниками, супруги обзаводятся первым имуществом и завершают приспособление к совместной половой жизни. Основная причина семейных конфликтов этой стадии – неподготовленность к супружеской жизни, неудовлетворенность бытом и вмешательством родственников во взаимоотношения молодых супругов.

**Семья с молодыми детьми** является центральной стадией развития. В состав семьи входят несовершеннолетние дети, которые не начали трудовую деятельность, женщина значительную часть времени тратит на ведение домашнего хозяйства. Появляются трудности в совмещении домашних обязанностей и трудовой деятельности. В этих условиях возникает необходимость сохранения эмоциональной и духовной общности. Важное место занимает воспитание подрастающего поколения. Каждый новый этап, возрастной кризис в жизни ребенка становится проверкой семьи на «живучесть». Главная причина семейных конфликтов в это время – снижение удовлетворенности семейной жизнью. К этому ведет перегрузка супругов, перенапряжение сил, необходимость перестройки эмоциональных и духовных отношений. Снижение удовлетворенности семейной жизнью проявляется в супружеских изменах, сексуальной дисгармонии, разочаровании в характере партнера или воспитательных неудачах.

**Заключительная стадия** семейной жизни начинается, когда последний из детей начинает трудовую деятельность и далее создает свою семью. Она приводит к новым качественным изменениям. Семья теряет воспитательную функцию, попытки ее продолжения родителями наталкиваются на яростное сопротивление повзрослевших детей. Хозяйственная деятельность сводится скорее к сохранению приобретенного, чем продолжению накопления. Все большее значение приобретает отдых. Актуализируются проблемы здоровья. Типичной является необходимостью участвовать в домашнем труде и уходе за следующим поколением. При этом нередко дети «перекладывают» заботы по воспитанию на старшее поколение. С этим связано большинство семейных конфликтов в это время. Часть из них порождается также выходом на пенсию, сужением круга возможностей, снижением самооценки, чувства нужности и значимости.

Следует учитывать прохождение семьей в своем развитии критических периодов. Первый из них, наиболее интенсивный, наблюдается между

3-м и 7-м годами существования семьи. Второй кризис назревает между 17-м и 25-м годами. В обоих случаях наблюдается обострение чувства неудовлетворенности. Ведущую роль в случае первого кризиса приобретает фрустрирующее изменение эмоциональных взаимоотношений, увеличение числа конфликтных ситуаций, рост напряженности из-за служебных и бытовых проблем. Во втором случае налицо нарастание соматических жалоб, тревожности, ощущение пустоты жизни, связанное с отдалением детей от семьи.

2. Семейный конфликт порождает психические переживания, которые оформляются, по крайней мере, в несколько состояний (Э. Г. Эдемиллер, В. В. Юстицкис):

**Состояние глобальной семейной неудовлетворенности.** Оно возникает как следствие фрустрации из-за резких расхождений между ожиданиями человека по отношению к семье и ее действительной жизнью. Если эти расхождения осознаются, то супруг открыто признается, что семейные отношения его не устраивают и не соответствуют даже минимальным требованиям («наша жизнь с семьей всегда одинаково плоха», «мне не повезло в браке», «мы ошиблись, нам никогда не было хорошо друг с другом»). Немедленно разойтись, как правило, мешают важные, психологически понятные обстоятельства. Из-за глобальной неудовлетворенности могут возникнуть агрессивные действия, если фрустрация осознается плохо, то супруг выражает относительную удовлетворенность семейной жизнью («живем не хуже, чем другие»), а неудовлетворенность проявляется косвенным образом:

Через пограничные жалобы на монотонность, скуку, бесцветность жизни, отсутствие радости или ностальгические воспоминания о жизни до брака («живем не как люди», «делаем все не так»).

Путем многочисленных жалоб на различные стороны семейной жизни.

Специфическими феноменами в жизни семьи, называемыми «каплей дегтя».

Нередко второстепенная проблема разрастается до размеров, серьезно снижающих удовлетворенность супругов семейными отношениями; нарастает фрустрация одного или обоих членов семьи, они утверждают, что стали «нервными» из-за какого-то частного обстоятельства, встречающегося в повседневной жизни; появляются эмоциональные взрывы, нередко приводящие к разрушению семьи, например, когда неожиданно открывается возможность заново организовать семейную жизнь.

**Состояние семейной тревоги.** Западные психологи называют его «свободно плавающей тревогой», плохо осознаваемой и локализуемой обоими членами семьи. Прежде всего, оно проявляется сомнениями, страхами и опасениями, касающимися здоровья членов семьи, их отлучек, поздних возвращений, стычек или конфликтов, возникающих в семье. В основе «семейной тревоги» лежит неудовлетворенность человека в определенном важном для него аспекте семейной жизни. Это может быть неуверенность

в чувствах другого супруга или в себе. В состоянии «семейной тревоги» часто появляется беспомощность, ощущение невозможности вмешаться в ход событий в семье и направить его в нужном направлении («как бы я не поступил, ничего путного из этого не получится», «мне не с кем посоветоваться», «я хочу, чтобы было хорошо, но все равно получается плохо»). Беспомощность снижает самооценку, и человек перестает себя чувствовать значимым действующим лицом в семье.

**Непосильное психофизическое напряжение.** Оно является одним из основных переживаний любой травмы. В семье это напряжение формируется несколькими способами.

А) Для одного из членов семьи создаются ситуации хронического психологического давления, трудного, порой безвыходного положения. Примером может служить ситуация жены алкоголика.

Б) Для членов семьи создаются препятствия для проявления ими чрезвычайно важных чувств или удовлетворения своих потребностей. Например, зятю стоит огромных усилий скрывать свое отношение к теще, и он прилагает огромные усилия, чтобы сдерживать их. Чем неблагоприятнее обстановка в семье, тем больше сил требуется на это подавление эмоций. Кроме того, супруг может испытывать затруднения в удовлетворении потребностей, которые связаны с семьей, личностно-эмоциональных (необходимость взаимопонимания и сочувствия) или сексуально-эротических (при сексуальной дисгармонии).

В) В семье возникает или поддерживается внутренний конфликт прежде всего противоречивыми требованиями, и на нее у одного из членов возлагается ответственность за их разрешение. Например, муж обвиняет жену в нерадивости и неумении воспитывать детей, одновременно критикуя ее за любые попытки воспитательных мер.

**Состояние вины.** Вина по отношению к другим членам семьи или к семье в целом может достигать большой интенсивности и стать фактором травмы. Человек чувствует себя помехой для окружающих, действительным или мнимым виновником неудач, склонен считать отношение других к нему обвиняющим или укоряющим («Я чувствую себя лишним дома», «своим присутствием я всем мешаю», «они всегда считают меня бестолковым и неумелым»). Им кажется, что из-за них семья испытывает неудобства перед значимым окружением. Состояние вины обуславливает появление «оправдательных» поступков, которые могут приводить к эмоциональному перенапряжению, член семьи стремится уйти, снизить до минимума притязания, уступить во всем или полностью взять на себя вину за упущения. Дальнейшее развитие чувства вины приводит к беззащитности.

Семья не только может быть сама по себе источником конфликтов. Конфликты могут возникать вне ее, но преломляться через призму семейных отношений. Так, семья может повышать чувствительность личности к внешним

конфликтам, поддерживать или закреплять конфликтогенные влияния или формировать у человека определенные способы противодействия ему.

Основными этапами семейной консультации могут быть:

*Разогрев.* В начале консультации психолог создает условия наибольшего комфорта для клиентов.

*Снятие препятствий.* Психолог стремится выявить сомнения в предстоящей консультации, по возможности рассеять их и настроить обратившихся к нему на конструктивную работу.

*Заключение контракта.* Психолог помогает клиентам четко сформулировать их требования друг к другу, а затем найти те компромиссные решения, которые бы устраивали обе стороны.

*Прояснение ситуации.* Именно на этом этапе психолог помогает конфликтовавшим супругам рассказать друг другу о тех чувствах и страхах, которые раньше мешали им справиться с проблемой, а зачастую просто откровенно поговорить. Такое эмоциональное раскрытие клиентов не только закрепляет положительные результаты семейной консультации, но и создает предпосылки мира и согласия в семье в дальнейшем.

4. В ходе проведения консультации можно порекомендовать клиентам следующие линии поведения, помогающие разрешить конфликты и улучшающие психологический климат в семье

При консультировании семейного конфликта по телефону следует предложить абоненту следующие линии поведения, необходимые для его разрешения и реорганизации семейной жизни:

Необходимо возродить и поддерживать в себе надежду на успех. Для этого необходимо принять на себя ответственность за разрешение конфликта, предпринять активные действия и найти новые возможности для положительных перемен.

Следует посмотреть на семейный конфликт глазами другого члена семьи, отразить его чувства и тревоги. Это снимет препятствия на пути понимания друг друга и уменьшит отчужденность.

Необходимо восстановить доверие и откровенность. Они позволяют совместно, а не в одиночку, проводить работу по восстановлению гармонии отношений в семье, что, несомненно, повысит шансы на успех. Откровенность является первым шагом на пути к положительным переменам, и предполагает позитивное взаимодействие.

Важно проанализировать возникновение и развитие семейного конфликта. При этом важно обратиться к опыту разрешения конфликта друзьями, знакомыми или близкими, использовать опыт их ошибок и неудач.

Важно поощрить собеседника на поиск сочувствия и союзников вне семьи. Они могут стать существенной системой личной поддержки. Необходимо упомянуть, что есть не только люди, которым нет никакого дела до них, но и готовые пойти на сотрудничество и оказать помощь.

### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Назовите стадии становления семьи и типичные для каждой стадии проблемы.
2. Какие эмоциональные состояния могут быть порождены семейными конфликтами.
3. Охарактеризуйте основные этапы семейной консультации.
4. Какие существуют общие рекомендации по работе с клиентами, находящимися в ситуации семейного конфликта?

### **Тема 4. Профессиональное консультирование и профориентационная работа**

Профконсультирование является специально организованной деятельностью по оказанию помощи клиенту в решении проблем индивидуальной занятости с учетом особенностей его личности и реальной ситуации на рынке труда. Типичные проблемы, решаемые в рамках профконсультирования связаны с выбором профессии, определением профиля профессионального обучения, поиском работы, трудоустройством, сменой сферы деятельности.

При проведении профконсультационной работы консультант должен разбираться в особенностях и тенденциях мира современных профессий, обладать знаниями о закономерностях формирования способностей и склонностей, владеть методиками психодиагностики. В нашей стране профориентационное консультирование изначально применялось при работе с учащимися.

При работе со школьниками может быть использована следующая схема консультирования:

1. Выявление интересов, склонностей, профессиональных предпочтений.
2. Формирование образа «идеальной» профессии.
3. Анализ мира профессий и конкретизация «идеального» образа в виде возможных вариантов профессий.
4. Анализ психологических портретов реальных профессий.
5. Изучение индивидуально-психологических особенностей клиента.
6. Сопоставление выявленных особенностей с требованиями профессий.
7. Уточнение профессии, разработка программы и способов овладения профессией.

Все этапы консультации служат одной цели – активизировать учащегося, сформировать у него стремление к самостоятельному выбору профессии с учётом полученных с помощью профконсультанта знаний о своих способностях и перспективах их развития.

Завершать профконсультацию может беседа с обсуждением проведённой работы, формулированием рекомендаций, принятием решения о продолжении выполнения намеченного плана или же о пересмотре первоначально выбранных

сфер деятельности, корректировкой профессиональных намерений и т. д. Конечно, при разных запросах профконсультация может быть проведена либо целиком и полностью, либо без некоторых этапов, например, коррекционной части.

В работе с различными категориями клиентов может проводиться справочно-информационная профконсультация, направленная на информирование клиента по следующим вопросам:

- интересующие профессии и основные качества, необходимые для работы по ним;
- предприятия и организации, где есть вакансии по конкретной профессии;
- возможности обучения и переобучения по различным специальностям;
- конъюнктура рынка труда;
- возможности индивидуальной предпринимательской деятельности и организации малого бизнеса.

Одно из ключевых направлений в профконсультировании клиентов службы занятости (особенно молодежи) – содействие формированию жизненной перспективы, осознанию образа будущего. Это требует от консультанта более широкого взгляда на ситуацию клиента, анализа выбора профессии как первого звена в цепочке последовательных жизненных выборов, связанных с работой, созданием семьи, социальным продвижением, материальным благосостоянием и духовным развитием.

Задача консультанта – помочь клиенту оценить ближайшие жизненные планы с точки зрения долговременных целей и ожиданий, касающихся не только профессиональной, но и других сфер жизни. Ядром жизненной перспективы являются ценностные ориентации, жизненные цели и жизненные планы. Консультируемому необходимо понять различие между этими понятиями и их взаимосвязь, согласовать их при формировании жизненной перспективы.

Для того чтобы определиться в ценностных ориентациях, необходимо ответить на вопросы: в каких сферах жизни сконцентрировать усилия для достижения успеха, на что в первую очередь направить свою энергию. Если клиент уже сделал выбор, следует рассмотреть, какие перспективы открывает данная профессия в других значимых для него сферах жизни.

В ходе консультирования необходимо обращать внимание не только на противоречивость, но и на сформированность иерархии ценностных ориентаций. Если равные по значимости ценности конкурируют, клиенту трудно определить очередность и направленность своих действий.

Следующий шаг в построении жизненной перспективы – постановка жизненных целей: что именно и в какой период жизни должно быть достигнуто. Консультируемому нужно представлять не только направление своей деятельности, но и идеальный результат в виде определенного события.

## **Карьерное консультирование**

Новым направлением в рамках профконсультирования стало карьерное консультирование.

Карьерное консультирование может сопровождать человека в течение всей жизни, решая проблемы профессионального самоопределения в разные периоды жизни. Предпосылкой возможности быть конкурентоспособным на рынке труда является умение планировать свою карьеру, с учетом как объективных факторов внешней среды, так и своих способностей, потребностей и мотивов.

Развитие карьеры включает в себя процесс выбора, освоения, адаптации и продвижения в профессии. Развитие карьеры является процессом, происходящим в течение всей жизни, который динамически взаимодействует с другими сторонами жизни. Круг относящихся к карьере проблем включает в себя (но не ограничивается только ими) снятие неопределенности и нерешительности в выборе карьеры, рост эффективности деятельности, борьбу со стрессом, адаптируемость к новым условиям работы, несоответствия человека и рабочей среды. Также в рамках карьерного консультирования может рассматриваться проблема неадекватной или неудовлетворительной интеграции профессиональных и иных жизненных ролей (например, ролей родителя, друга, мужа и жены и др.).

К. Крайтс указывает на ряд важных особенностей карьерного консультирования.

1. Потребность в консультировании по вопросам карьеры больше, чем потребность в психотерапии. Карьерное консультирование занимается внутренним и внешним миром личности, в то время как подходы психологического консультирования имеют дело только с внутренними событиями.

2. Консультирование по вопросам карьеры может выполнять терапевтические функции. Между карьерной и личностной адаптированностью существует положительная корреляция. Клиенты, которые успешно справляются с решением карьерного вопроса, могут приобрести умения и уверенность в способности браться за решение проблем в других областях.

3. «Консультирование по вопросам карьеры является более трудным занятием, чем психотерапия». Крайтс утверждает, что для того, чтобы быть эффективным консультантом по вопросам карьеры, человек должен уметь обращаться как с личностными переменными, так и с переменными работы, а также знать, как эти два вида переменных взаимодействуют. Для того чтобы быть грамотными и опытными в консультировании по вопросам карьеры, консультанты должны пользоваться различными теориями и методами, касающимися как личности, так и развития карьеры, а также непрерывно отбирать и предлагать своим клиентам актуальную информацию относительно мира работы.

## Коучинг как элемент карьерного консультирования

В последнее десятилетие широкое распространение в работе консультантов, работающих в сфере управления и организационной психологии, приобрели технологии коучинга.

В широком смысле коучинг – это стиль взаимодействия с другими людьми (и с собой), ориентированный на помощь человеку в раскрытии собственных ресурсов, а также в постановке наилучших для себя целей и достижений их наиболее эффективными способами.

В дословном переводе с английского, coaching – наставлять, тренировать, воодушевлять. Но использование дословного перевода в данном случае невозможно, так как между тренингами, наставничеством и коучингом существуют серьезные различия в организации, целях, условиях проведения.

По определению Джона Уитмора, который ввел этот термин и описал возможности его применения в менеджменте, коучинг служит для раскрытия потенциала личности с целью максимизации производительности и эффективности собственной деятельности.

Возможности применения коучинга на практике достаточно широки, в зависимости от контекста, выделяют три основные сферы: коучинг как стиль управления; коучинг как стиль жизни; коучинг как стиль обучения.

В основе работы коуча лежат уважение к личному и профессиональному опыту клиента и убеждение в том, что каждый клиент является творческой, разносторонней и целостной личностью. Поэтому коуч: принимает клиента таким, какой он есть; проявляет к нему искренний интерес; ориентирует на будущее; предлагает эффективные методы решения задач; поддерживает мотивацию клиента к изменениям и совершенствованию; помогает обойти «психологические блоки», которые есть у каждого человека и являются внутренним препятствием на пути к достижению успеха; предоставляет информацию, помогающую найти верное решение.

Но важно не только то, что коуч делает, не менее важно то, что он не делает. Хороший коуч: не навязывает своей точки зрения; не делает интерпретаций; не «застревает» в прошлом и не занимается анализом проблем (коуч – не психоаналитик, он работает в настоящем, а не погружается в истоки проблем в прошлом); не дает оценок; не стремится доминировать (позиция коуча рядом с клиентом, а не «сверху»).

Для коуча, как и для эффективного руководителя, важна вера в возможности человека. Джон Уитмор заметил, что многое находится внутри личности в ожидании своей реализации, но пока менеджер или коуч не поверит, что люди обладают большими способностями, чем они в настоящее время проявляют, он не сможет помочь им выразить эти способности.

Особенность коучинга как **метода** в том, что коуч работает в одной «рабочей плоскости» – плоскости цели (целеполагание, видение цели, достижение, результат) и не «спускается» в такие глубины переживаний

человека, которые обычно считаются предметными областями психологии, психотерапии и т. п.

Для клиента это привлекательно тем, что плоскость цели – всегда плоскость достижения успеха и «язык» коуча обычно позитивный и оптимистичный.

Коучинг руководителей, по определению Сьюзан Бэттли, – это конфиденциальное, личное партнерство между клиентом-управленцем и квалифицированным коуч-менеджером с соответствующими знаниями и опытом для повышения эффективности деятельности такого клиента. Распространено также название «лидерский коучинг», или «бизнес-коучинг».

Коучинг может помочь руководителю:

- повысить производительность текущей деятельности;
- подготовиться к более высоким уровням ответственности;
- эффективнее справляться с рабочим стрессом;
- прояснить или изменить карьерные цели.

Все большее число руководителей и менеджеров компаний пользуются коучингом, чтобы лучше понять себя, вести более сбалансированную жизнь, лучше осознать свои цели и уменьшить стресс.

Коучинг может использоваться как элемент управленческого консалтинга, хотя в современной психологической науке существуют две противоположные позиции по этому вопросу.

1) элементы управленческого консультирования **не могут** использоваться в коучинге, т. к. в отличие от консультанта коуч не дает советов, не транслирует собственное мнение и не ищет за клиента ответа на поставленные вопросы – как и что нужно делать (при этом коучинг может быть элементом управленческого консультирования).

2) организационное консультирование не является чем-то противоположным коучингу. Организационное консультирование связано с целесообразным упорядочиванием взаимоотношений людей. Технологии коучинга могут с успехом использоваться в организационном консультировании, а методология и приемы организационного консультирования – в коучинге.

Коучинг зачастую требует от человека фундаментальных изменений в способе восприятия самого себя и других людей. Суметь увидеть в клиентах личности, которые обладают высокоэффективным потенциалом в избранной ими сфере – это требует изменения взгляда на мир, когда другие люди перестают быть пустыми сосудами, наполняемыми извне. Следует учитывать и тот факт, что коучинг – это возможность научить другого большему, чем знаешь или умеешь сам, причем коуч помогает человеку найти собственное решение, а не решает проблему за него.

В описаниях процесса коучинга часто встречается фраза, что «коучинг – это искусство задавать правильные вопросы». И, действительно, в основе коучинга лежат «вопросные» технологии, т. е. умение задавать

вопросы, помогающие клиенту сфокусироваться на сути проблемы, увидеть свои ограничивающие убеждения и стереотипы. Например:

1. Чего Вы хотели добиться в будущем?
2. Ваша цель достижима?
3. Какие промежуточные шаги на пути к этой цели Вы видите?
4. От чего в данный момент зависит дальнейшее развитие событий?
5. На что именно, как и в какой ситуации влияете лично Вы?
6. Расскажите, какие Вы видите возможности для конкретных действий (не анализируя, насколько они существенны).
7. Что бы Вы сделали, если бы могли начать с «чистого листа»?
8. Оцените Вашу уверенность в выполнении намеченного (от 1 до 10 баллов).
9. Если Ваша оценка не 10 баллов, то, что мешает нам приблизиться к максимуму?

В арсенале коуча, естественно, не только фокусирующие вопросы. Активно используются также техники НЛП, постановки целей по технологии SMART, метод мозгового штурма, приемы тайм-менеджмента и др.

Процесс консультирования в стиле коучинг можно представить в виде следующей схемы: постановка задачи → планирование шагов по ее достижению → поддержка мотивации к ее изменению → достижение поставленной цели.

Есть ряд важных аспектов проведения коучинга, которые во многом обеспечивают эффективность этого процесса:

1. **Поддержка и одобрение коучем клиента** – коуч облакает в слова что-то, что он заметил. Это позволяет клиенту осознать, чего он достиг, и научиться ценить свой прогресс. Например: «Поздравляю! Вы добились серьезных изменений всего за 2 месяца!»

2. **Уточнение** – коуч и клиент являются собеседниками и им необходимо убедиться в том, что они одинаково понимают сказанное. Например: «Как я поняла, вы изменили свое намерение оставить эту работу. Вы хотите остаться, но занять иное место».

3. **Фокусировка** – коуч должен помочь клиенту сосредоточиться на том, что действительно нуждается во внимании. Хороший коуч будет поощрять клиента сосредоточиться максимум на трех вопросах одновременно, а все остальное отложить на потом, так как работает известный принцип «80:20». Если у клиента много проблемных сфер и он фокусируется на наиболее неприятных 20%, остальные 80% могут исчезнуть сами по себе. Например: «Я вижу, что у вас много целей, которые вы хотели бы достичь, но давайте выделим приоритеты, и вы решите, чего вы хотите добиться в первую очередь».

4. **Детализация и обязательства.** Доказательства успешности коучинга – действия клиента. В конце каждой встречи коуч должен детально расспрашивать клиента, что тот намеривается делать. Например: «Если у вас действительно нет возможности выполнить запланированное ранее, то что вы сможете сделать, чтобы продвинуться вперед?»

Наличие личного коуча – это обязательный атрибут жизни современного американского или европейского топ-менеджера. И это не просто дань моде, ведь динамика изменений в экономической и политической сферах такова, что современная ситуация, с одной стороны, предъявляет повышенные требования к психологической устойчивости менеджеров, а с другой – постоянно расширяет и меняет круг задач, которые руководитель должен решать.

И помощь коуча – это именно тот вид помощи, который может принять даже самый уверенный и самолюбивый руководитель. Ведь в этом процессе менеджер не менее активен, чем коуч, так как коуч прежде всего создает условия, в которых его клиент может выйти на качественно новый уровень успешности.

Как гласит один из постулатов коучинга – «Если Вы думаете, что препятствия и возможности вовне, а не внутри Вас, само это отношение и есть проблема!» Преодолев эту проблему, руководитель может стать истинным лидером.

Одни руководители прибегают к работе с коуч-консультантом в периоды кризисов, чтобы заново собрать свои психологические ресурсы, другие, наоборот, на пике карьеры, когда чувствуют, что могут сделать еще больше. Коуч выполняет такую важную для руководителя функцию как «взгляд со стороны», взгляд, не затемненный личным интересом. Коуч-консультант помогает клиенту найти свое конкурентное преимущество, свои «звездные» качества, повысить личную эффективность и, как следствие, эффективность бизнеса, определить успешные стратегии поведения, скорость движения к цели, включить внутренние ресурсы, активизировать систему мотивации

Коучинг же, с одной стороны, помогает развить лидерский потенциал самого руководителя, с другой же – после прохождения соответствующего обучения и тренингов – позволяет оказать действенную помощь своим сотрудникам в их профессиональном и личностном росте.

Международные организации и специалисты, работающие в большинстве промышленно развитых стран подчеркивают необходимость профориентации и консультирования во время переходного периода и во время всех этапов рабочей жизни. Эти этапы, в основном, следующие:

- во время получения среднего и высшего образования (всякий раз при выборе предметов, курсов или специализации);
- в течение всей рабочей жизни, чтобы приспособиться к новым требованиям, в случае необходимости дальнейшего обучения или смены работы, в случае безработицы, поиска работы или переобучения.

Профориентация или консультирование не способны создать новые рабочие места или достичь такого экономического и технологического изменения, которое не будет вызывать безработицу с ее огромными личностными проблемами. Они не могут отменить потерю работы и финансовое сокращение. Но они могут подготовить клиента к борьбе с этими возрастающими трудностями, информируя его о возможности выбора,

об открывающихся альтернативах и возможностях дальнейшего обучения, а также обучая безработного стратегиям поиска работы. Таким образом, профориентация и консультирование могут принести надежду и новые шансы на получение работы. Профориентация также все больше сосредотачивается на таких новых задачах, как проблемы стареющих людей и особые проблемы женщин как увеличивающейся категории рабочей силы. Наряду с консультированием мигрантов, эти новые задачи приобретают такое же важное значение и для систем консультирования в начале двадцать первого века.

Профориентация и консультирование нуждаются в разработке концепции консультанта нового типа, который сочетал бы в себе следующие роли и профессиональное поведение:

- уважение нужд клиента и развитие его потенциала;
- активизацию клиента в процессе его самоопределения;
- защиту людей с особыми нуждами (special needs) и социально неблагополучных;
- обучение клиента выбору, применению и оценке информации из общего потока;
- связь консультанта со всеми необходимыми профессионалами и службами для оптимального обслуживания клиента.

Можно выделить следующие направления развития профориентации:

- профориентация должна быть процессом, который должен начинаться в начальной школе, продолжаться до периода перехода во взрослую жизнь и является доступной во время рабочей жизни (working life) или в периоды безработицы;
- профориентация должна использовать разнообразные методы: от систематических программ, рассчитанных на решение типичных проблем широких категорий клиентов до индивидуальных или групповых консультаций по узко-специализированным вопросам. Необходимо активно использовать возможности Интернет, других средств массовой информации, а также уделять много внимания различным видам активизирующих мер, включая методы самоинформирования, самоустройства на работу и сотрудничества с другими учреждениями и людьми, обеспечивающими возможность трудоустройства;
- профориентация обязана вовлекать в свой процесс индивидуума как активно действующее лицо, а не как пассивного клиента. Применяя такую философию, служба профориентации должна работать, как служба в идеальном смысле, служащая клиенту, о котором необходимо заботиться и нести за него ответственность. Только таким образом она может приблизиться к реальным нуждам клиента.

#### **Вопросы для самоконтроля:**

1. Какова схема профориентационного консультирования школьников?
2. В чем суть справочно-информационной профконсультации?

3. Какую помощь может оказать профконсультант в построении жизненной перспективы молодых людей?
4. Охарактеризуйте особенности карьерного консультирования.
5. Какие новые направления развития профконсультирования и профориентации появились в XXI веке?

## СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

### Основная

1. Абрамова Г. С. Практическая психология: учеб. для студентов вузов / Г. С. Абрамова. – Изд. 6-е, перераб. и доп. – М. : Академ. проект, 2010. – 480 с.
2. Карамушка Л.М. Психологія освітнього менеджменту : навч. посіб. для студ. вищ. навч. закл. / Л.М. Карамушка. - К. : Либідь, 2004.- 423 с.
3. Кочюнас Р. Психологическое консультирование и групповая психотерапия : учеб. пособие / Р. Кочюнас. - М. : Академ. проект, 2008.- 463 с.
4. Меновщиков В. Ю. Введение в психологическое консультирование / В. Ю. Меновщиков. – М. : Смысл, 2006. – 109 с.
5. Орбан-Лембрик Л.Е. Психологія управління : навч. посіб. / Л.Е. Орбан-Лембрик. - К. : Академвидав, 2010.- 541 с.
6. Психологія соціальної роботи : підруч. для студ. вищ. навч. закл. / [Ю.М. Швалб та ін.]. - К. : Київ. ун-т, 2010.- 271 с.
7. Сидорчук Р. Р Основы управленческого консультирования. Маркетинговый подход / Р. Р. Сидорчук. – М., 2010.
8. Шекшня С. Коучинг: как эффективно управлять свободными людьми / С. Шекшня. – М., 2010.
9. Эйдемиллер Э. Психология и психотерапия семьи / Э. Эйдемиллер, В. Юстицкис. – 4-е изд. – СПб. : Питер, 2009. – 672 с.

### Дополнительная

1. Волков Е.Н. Консультирование как обучение, или о недоученности консультантов / Е.Н. Волков // Практик. психологія та соц. робота. - 2013.- № 2.- С. 69-74.
2. Донцов Д.А. Интернет-консультирование в качестве новой технологии психологического консультирования / Донцов Д.А., Донцова М.А. // Мир психологии. - 2008.- № 1.- С. 150-162.
3. Єрмола А.М. Соціально-психологічне супроводження управління виховним процесом у закладах освіти району: з досвіду роботи ЦППіСР ІМЦ упр. освіти Київ. район. ради м. Харкова / А.М. Єрмола, Майборода О.Б. // Практик. психологія та соц. робота. - 2008.- № 12.- С. 25-31.
4. Климчук В.О. Сучасне психологічне консультування та психотерапія: дискурс соціального конструкціонізму та інтеракційний контекст / В.О.

Климчук // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2013.- № 2.- С. 63-68.

5. Климчук В.О. Сучасне психологічне консультування та психотерапія: дискурс соціального конструкціонізму та інтеракційний контекст / В.О. Климчук // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2013.- № 2.- С. 63-68.

6. Королук Т.И. Проблема использования отчужденных психотехник в консультативной и психотерапевтической работе / Т.И. Королук // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2013.- № 2.- С. 57-63.

7. Кулик Н. Соцмережі - «наше все»: [про залежність від соціальних мереж як складову інтернет-залежності взагалі] / Наталія Кулик // *Освіта України.* - 2013.- 18 берез. (№ 11).- С. 8-9.

8. Меновщиков В.Ю. Дискурс в дистантном консультировании и психотерапии / В.Ю. Меновщиков // *Вопр. психологии.* - 2008.- № 6.- С. 101-108.

9. Меновщиков В.Ю. Многомерная модель дискурса интернет-консультирования / В.Ю. Меновщиков // *Вопр. психологии.* - 2009.- № 5.- С. 97-103.

10. Овчинникова Ю.Г. Профессиональная подготовка психологов-консультантов / Ю.Г. Овчинникова // *Alma mater (Вестн. высш. шк.).* - 2012.- № 2.- С. 45-49.

11. Онищенко Г.И. Христианские ценности в психологическом консультировании и психотерапии / Г.И. Онищенко // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2013.- № 6.- С. 16-21.

12. Суворова Г.А. О синтезе "возрастного" и "деятельностного" подходов в психологическом консультировании по проблемам онтогенеза личности / Г.А. Суворова // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2010.- № 9.- С. 69-73.

13. Туркова Д.М. Відпрацьовування технік психологічного консультування з майбутніми психологами. На прикладі роботи Б. Гіппенрейтер "Спілкуватися з дитиною, як?" / Д.М. Туркова // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2009.- № 5.- С. 7-13.

14. Туркова Д.М. Емпатія як "спосіб буття" професійного психолога / Д.М. Туркова // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2010.- № 8.- С. 69-77.

15. Туркова Д.М. Система технік емпатійного реагування / Д.М. Туркова // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2011.- № 7.- С. 21-25. Пчелинцева Е.В. Игровое обучение - технология профессионального образования / Е.В. Пчелинцева // *Alma mater (Вестн. высш. шк.).* - 2011.- № 8.- С. 37-39.

16. Тюття О.В. Етапи вирішення проблемної ситуації: (на прикладі психологічного консультування) / О.В. Тюття // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2010.- № 4.- С. 4-11.

17. Щербина Л.Ф. Програма розвитку метатеоретичного мислення психотерапевта / Щербина Л.Ф. // *Практ. психологія та соц. робота.* - 2012.- № 7.- С. 5-26.

## СОДЕРЖАНИЕ

Тема 1. История развития и теоретические основы консультативной психологии .....	4
Тема 2. Принципы консультативной помощи .....	10
Тема 3. Требования к личности консультанта.....	13
Тема 4. Личность консультируемого. Классификация обращений клиентов.....	16
Тема 5. Этапы психологической консультации. Интервью как основной метод психологического консультирования .....	20
<b>МОДУЛЬ 2. ПРАКТИЧЕСКИЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА.....</b>	<b>26</b>
Тема 1. Специфика индивидуального и группового консультирования .....	26
Тема 2. Возрастно-психологическое консультирование .....	30
Тема 3. Семейное консультирование .....	32
Тема 4. Профессиональное консультирование и профориентационная работа	37
<b>СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ.....</b>	<b>45</b>
Основная.....	45
Дополнительная .....	45

*Навчальне видання*

# **ОСНОВИ КОНСУЛЬТАТИВНОЇ ПСИХОЛОГІЇ**

Конспект лекцій  
для студентів вищих навчальних закладів,  
які навчаються за напрямком підготовки  
6.030101 – Соціологія

(російською мовою)

Автор - упорядник МИЛОСЛАВСЬКА Олена Володимирівна

В авторській редакції  
Комп'ютерний набір *О. М. Кучеревська*

Підписано до друку 19.12.2014. Формат 60×84/16.  
Папір офсетний. Гарнітура «Таймс».  
Ум. друк. арк. 2,79. Обл.-вид. арк. 3,36  
Тираж 30 пр. Зам. №

*План 2014/15 навч. р., поз. № 1 в переліку робіт кафедри*

Видавництво  
Народної української академії  
Свідоцтво № 1153 от 16.12.2002.

Надруковано у видавництві  
Народної української академії

Україна, 61000, м. Харків, МСП, вул. Лермонтовська, 27.