Отдел образования Красноармейского городского совета

Методический кабинет

Ассоциация практических психологов

План проведения

Тема « Психологическое консультирование – эффективный метод в работе практического психолога»

Дата: 22.01.2014

Место проведения: ОШ № 9

Категория участников: практические психологи школ, садов

Цель: формирование профессиональных навыков психологического консультирования психолога.

Задачи:

* ознакомление с особенностями психологического консультирования
* отработка этапов консультирования;
* отработка техник контрпарадокса.

Необходимые материалы: маркеры, плакаты, бланки таблиц на каждого.

Вопросы для обсуждения:

1. **Цели и задачи психологической помощи**:

Алешина Юлия Евгеньевна (1994) основную **цель** психологического консультирования определяет какоказание **психологической помощи**, то есть разговор с психологом должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими. Применительно к этой цели выдвигаются следующие **задачи:**

1. **Выслушивание** **клиента**, в результате чего должно расшириться его представление о себе и собственной ситуации, возникнуть пища для размышлений.
2. **Облегчение эмоционального состояния клиента**, то есть благодаря работе психолога-консультанта клиенту должно стать легче.
3. **Принятие клиентом ответственности за происходящее с ним**. Имеется в виду, что в ходе консультации фокус жалобы клиента должен быть переведен на него самого, человек должен ощутить свою ответственность и вину за происходящее, только в этом случае он будет действительно стараться измениться и изменить ситуацию, в противном случае он будет лишь ожидать помощи и изменений со стороны окружающих. Программа-минимум здесь – показать клиенту, что он сам, хотя бы отчасти, способствует тому, что его проблемы, и отношения с людьми носят такой сложный и негативный характер.
4. **Помощь психолога в определении того, что именно и как можно изменить в ситуации.**

2. О**сновные** **отличия** **психологического консультирования от психокоррекции и** **психотерапии, процедурные отличия психологического** **консультирования от психотерапии:**

**(**за Ю.Е. Алешиной (1994)**:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Отличия | Консультирование | Терапия |
| *связанные с характером жалобы клиента.* | клиент жалуется на трудности в межличностных отношениях или осуществлении какой-либо деятельности. | клиент жалуется на невозможность контролировать себя. |
| *связанные с процессом диагностики* | диагностика преимущественно направлена на события настоящего и недалекого прошлого. При этом значительное внимание уделяется конкретному поведению, межличностным отношениям. | диагностика преимущественно направлена на события далекого детства и юности (вероятное время получения психологической травмы). Значительное внимание также уделяется анализу бессознательного – исследуются сны, ассоциации. |
| *связанные с процессом оказания воздействия* | прежде всего, изменение установок клиента на других людей и на различные формы взаимоотношений с ними. Следующим этапом работы является изменение поведения клиента. | большее внимание уделяется взаимоотношениям между клиентом и психотерапевтом, анализ которых в терминах переноса и контрпереноса является одним из важнейших средств углубления и расширения возможностей воздействия, тогда как для консультирования это может даже выступать как нежелательное побочное явление, затрудняющее работу. |
| *связанные со сроками работы* | чаще всего является краткосрочным и редко превышает 5 – 6 встреч с клиентом. | зачастую ориентирована на десятки, а то и сотни встреч в течение ряда лет. |
|  | Клиентом в психологическом консультировании может быть практически любой человек. | Большинство направлений психотерапии ориентировано на невротиков с высоким уровнем развития склонности к самонаблюдению и самоанализу, обладающих для этого достаточным количеством времени и мотивацией. |
| *в требованиях к уровню подготовки специалиста, оказывающего воздействие* | Психологу-консультанту необходим психологический диплом (удостоверяет его знание достижений научной психологии) и некоторая дополнительная специальная подготовка в области теории и практики психологического консультирования, которая может быть не особенно длительной. Практическая подготовка будущего психолога-консультанта подразумевает наблюдение за работой опытного психолога-консультанта (лучше нескольких) и самостоятельный опыт работы под наблюдением опытного психолога-консультанта с последующим анализом деятельности. | Психотерапевт не столь привязан к психологическому диплому (многие психотерапевты вырастали из медицинской среды или из сфер, гораздо более далеких от психологии). Ему необходимо получить документ, удостоверяющий его право работать в рамках того направления психотерапии, которое он избрал. В отличие от психолога-консультанта психотерапевту в большинстве направлений необходим длительный опыт собственной психотерапии (для того, чтобы понять, что ощущает клиент во время работы с ним, разбираться в особенностях своего контрпереноса) и длительный период самостоятельной работы под наблюдением опытного руководителя. |

3. **Время консультационной беседы**:

Весьма условно беседу консультанта с клиентом можно разделить на четыре этапа:

1) знакомство с клиентом и начало беседы; 5-10 минут;

2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез; 25-35 минут

3) коррекционное воздействие; 10-15 минут

4) завершение беседы. 5-10 минут.

**4. Технология ведения консультативной беседы**

***Поработаем в 3 группах и определим технологические особенности консультативной беседы:***

**1 группа:** Ограничение речи консультанта в диалоге, Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента.

**2 группа**: Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками.

**3 группа**: **Обеспечение контакта с клиентом во время беседы**

**Кейс для работы в группах:**

1. **Ограничение речи консультанта в диалоге.** Присутствие консультанта должно углублять понимание клиентом собственных проблем, способствовать принятию необходимых решений. Для этого клиенту необходимо позволять меньше внимания обращать на то, что рядом находится собеседник, меньше заботиться о том, как именно собеседник относится к рассказу и насколько сам рассказ социально желателен. Отсюда необходимо, чтобы речь психолога-консультанта была краткой, немногословной и точной. Если клиент сам говорит по делу, нужно стараться по возможности ничем его не перебивать. Паузы, не превышающие 1 – 2 минуты, вполне естественны и означают, что человек работает, активно осмысливает свою жизнь.

1. **Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента.** Для этого рекомендуется: а) освобождать речь от слов и выражений, которые могут быть неправильно поняты и истолкованы клиентом; б) максимально использовать те слова и обороты, которые использует клиент; в) следить за тем, какую репрезентативную систему использует клиент для организации своего перцептивного опыта (аудиальную, визуальную или кинестетическую), использовать слова и выражения, соответствующие его репрезентативной системе. О репрезентативных системах и подстройке к клиенту с учетом доминирующей у него репрезентативной системы рекомендуем ознакомиться по книге Бэндлера Ричарда и Гриндера Джона (1994) или по другим известным изданиям этих авторов.
2. **Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками.** Это необходимо, чтобы клиент лучше понял, что действительно с ним происходит. Для этого используются **техники работы на уровне чувств**:
   1. *Предложение клиенту нескольких возможных альтернатив ответа относительно вариантов чувств, которые клиент испытывает*. Обычно предлагаются 2 – 3 альтернативы. Цель формулирования альтернатив - не поиск правильного ответа, а стимулирование клиента, демонстрация образцов, отталкиваясь от которых легче описать свои чувства.
   2. *Акцентирование эмоциональных переживаний клиента через проявление пристального внимания к эмоционально окрашенным словам и выражениям*. Знаками эмоций в речи являются наречия, прилагательные, глаголы, обозначающие отношение к чему-либо, а также качество действия. Консультант вычленяет в речи клиента эмоционально значимые слова и выражения и смотрит, что стоит за ними. Например, если клиент говорит, что обычно молчит и ничего не отвечает, когда супруга кричит на него, консультант может спросить его, отчего он молчит. Далее в речи клиента опять вычленяются эмоционально значимые слова и опять психолог вместе с клиентом пытаются сделать явным то, что стоит за ними. Это помогает опуститься на уровень глубинных, личностно значимых переживаний.
   3. *Использование парадоксальных вопросов*. Цель парадоксальных вопросов – поставить под сомнение то, что клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся. Общеизвестные истины типа «грубить нехорошо», «родители всегда знают лучше, что нужно ребенку» обычно служат надежным прикрытием для истинных чувств и переживаний клиента. Когда мы ставим их под сомнение, то заставляем клиента задуматься о том, что скрывается для него лично за подобного рода выражениями. Типичная формулировка парадоксального вопроса начинается словами «А почему бы и не…?». Например, «А почему бы Вам действительно не сказать, раз Вы так думаете?».
   4. *Уточняющие и углубляющие формулировки*. Цель уточняющих и углубляющих формулировок – постепенно переводить рассказ клиента с уровня поверхностного к более глубоким уровням переживаний. Пример такой формулировки – «То есть Вы хотели бы, чтобы Ваша свекровь поняла, какая Вы хорошая, чтобы она оценила Вас, наконец, по достоинству». При работе с уточняющими и углубляющими формулировками главное – не выходить за пределы очевидного. Каждый шаг должен логично следовать из предыдущего.
   5. *Использование интерпретаций*. Речь идет о том, чтобы проинтерпретировать поведение клиента в связи с теми или иными базовыми человеческой природе эмоциями. Алешина Ю.Е. (1993) предлагает пользоваться двумерной моделью пространства человеческих проявлений, где одна из координат является осью любви, а другая – осью власти. Согласно распространенным на Западе взглядам большая часть человеческого поведения определяется этими базовыми эмоциями, потребностями, с ними связанными. Поэтому данная модель может служить удобным пособием для построения интерпретаций. Например, психолог спрашивает клиентку, почему она молчит, когда свекровь кричит на нее. Клиентка отвечает: «Не могу же я унижаться!». Интерпретация психолога: «То есть Ваше молчание в отношениях со свекровью – попытка не унижаться, а, так или иначе, возвыситься над ней».
   6. *Перефразирование*. То, что было негативным, основанием для беспокойства и переживаний должно стать причиной положительных эмоций, способных если не полностью снять негативные переживания, то, по крайней мере, существенно уменьшить их значимость и интенсивность.
3. **Обеспечение контакта с клиентом во время беседы** осуществляется через:
   1. *Вербальный (словесный) контакт* – через подбадривание, похвалу, выражение поддержки, частое упоминание имени клиента, выражение словами согласия и одобрения, ага реакцию.
   2. *Невербальный (несловесный) контакт – через контакт глаз, выражение лица, позу тела, тон и громкость голоса, использование паузы.* Относительно *контакта глаз* следует сказать, что не следует навязывать взгляд в глаза клиенту, но, тем не менее, необходимо смотреть на клиента, а не в сторону. *Выражение лица* должно являть собой доброжелательное внимание. Надо стараться не выдавать растерянность и смятение. Выражение спокойствия и уверенности на лице профессионала, оказывающего психологическое воздействие, уже само по себе приносит терапевтический эффект. *Поза тела* недолжнабытьнапряженной (сидит на краешке стула, руки с напряжением сжимают ручки кресла, непривычность и неестественность позы) или закрытой (традиционно закрытость позы связывают со скрещенными руками или ногами). Поза консультанта влияет на позу клиента. Если клиент слишком закрыт или напряжен, консультант может попробовать косвенно повлиять на него, расслабившись и заняв подчеркнуто более удобную позу. После соответствующей смены позы у клиента, изменится и его эмоциональное состояние. *Тон голоса* должен быть доброжелательным, соответствовать тому, что говорится. *Громкость голоса* можнорегулироватьв зависимости от стоящих перед консультантом задач. Приглушенный голос в большей мере способствует возникновению у собеседника ощущения доверительности, интимности. Консультант может несколько охладить возбужденного клиента, начав говорить медленнее и тише. Клиент постарается автоматически подладиться, нормализовав, таким образом, свое состояние. Наличие *пауз в беседе* создает ощущение неторопливости, продуманности происходящего. Пауза подчеркивает значительность сказанного, необходимость осмыслить и понять. С точки зрения Ю.Е. Алешиной (1993) консультанту следует выдерживать паузу практически после любого высказывания клиента, кроме тех, которые непосредственно содержат вопрос. Пауза дает возможность добавить к тому, что сказано, поправить, уточнить. С помощью паузы можно избежать ситуации, когда клиент и консультант начинают бороться друг с другом за право вставить слово, что-то сказать. Начинающим психологам-консультантам рекомендуется поэкспериментировать с тем, что значит пауза для них, наблюдая за секундной стрелкой часов, состоянием своим и клиента во время пауз.
4. **Типы клиентов и особенности взаимоотношений  
   психолог – клиент**

**Упражнение «Найдите соответствие».** Работа с таблицей:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| По характеру запроса среди клиентов можно выделить следующие типы: | | |
| Тип клиента | Психологические особенности | Поведение консультанта |
| 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. Для таких людей принятие решений – сложный процесс | *психолог-консультант, работая с таким клиентом, должен быть максимально собранным, четким, даже категоричным в высказываниях и поведении. Он должен создать полюс уверенности в решаемых вопросах. Убедительность и достоверность высказываемых психологом соображений должна естественно «перевесить одну из чаш весов», на которые давят сомнения.* |
| 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. Возникает вопрос: если этот человек столь уверен в себе, зачем он тогда вообще обращается к психологу? Ответ может быть такой: Несмотря на то, что этот человек уверен в себе и не раз уже самостоятельно принимал жизненные решения, в последнее время он все более на подсознательном уровне ощущает, что что-то идет не так. Его деятельность не столь успешна, сколь могла бы быть. Его подсознание побуждает его к тому, чтобы обратиться за помощью. Но его гордое сознание отказывается это принимать. Обращение к психологу и характер запроса отражают сложившийся компромисс между двумя сторонами внутреннего конфликта. | *По отношению к такому клиенту психологу консультанту следует принять на себя роль ведомого, который только подсказками, предположениями помогает разобраться в ситуации. Следует детально обсудить и разобрать все возможные варианты последствий действий, которые собирается совершить клиент. Необходимо поставить перед клиентом вопрос о вероятностях возникновения тех или иных желательных и нежелательных вариантов развития ситуации.* *Таким образом мы будем способствовать конструктивному разрешению внутреннего конфликта у клиента и не вызывать реакцию психологической защиты, отторжения.* |
| Клиент все знающий и доверяющий только себе. | Клиент этого типа все подвергает сомнению, противоречив, но при этом убежден в своей правоте. Неглуп, но проблема в характере. 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 и в консультацию. | *Доброжелательное участие по отношению к клиентам этого типа и игнорирование тех особенностей, которые обычно отталкивают окружающих от этих людей, создает благоприятные возможности для смягчения ярко выраженных негативных черт характера. Люди выговариваются, расслабляются, у них повышается настроение. Многое из того, на чем они зацикливались ранее, отступает на задний план. Это создает предпосылки для конструктивной дальнейшей работы.* |
| Клиент с потребностью «выговориться», «ищущий сочувствия», «отдушину». | Очень часто это люди, с нелегкой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые, и страдающие вследствие своей доброты. При консультировании на телефоне доверия в эту группу попадают многочисленные инвалиды – люди, которые подчас годами не могут покинуть свою комнату. Общение с ними может быть очень интересным и обогатить психолога-консультанта. Они имеют уникальную возможность много читать, следить за различного рода информацией, поступающей по каналам радио, телевидения, чего большинство из людей, вынужденных зарабатывать, лишены. Они с готовностью откликаются на просьбы консультанта отслеживать для него необходимую информацию. | *Советы по отношению к таким людям не обязательны, они могут даже оттолкнуть их, испугать тем, что с ними не просто говорят, как с людьми, а начинают «оказывать им психологическую помощь». Переходить к оказанию этой помощи можно только в случае специального запроса. Главное, в чем нуждаются клиенты подобного типа, - любовь, принятие, сочувствие. Но главное –* ***Слушание.*** *Это бывает не всегда легко, поскольку общение с таким клиентом легко принимает структуру, свойственную естественному разговору, и психологу-консультанту, естественно, хочется «вставить свое слово», поделиться и своим мнением. Не значит, что этого делать нельзя. Но надо следить, чтобы больше говорил клиент. Если клиент активен, говорит, не следует его перебивать.* |

1. **Описала пять приемлемых позиций психолога-консультанта:**

**Самоукина Наталия Васильевна [1997]** выделила и описала пять приемлемых позиций психолога-консультанта в консультативном диалоге применительно к различным типам клиентов:

1. ** Психолог – нейтральный советчик.** Выслушивает, задает вопросы, высказывает советы или рекомендации.
2. ** Психолог-программист.** Психолог разрабатывает программу для клиента: «Что делать», «Как делать», «Когда делать», например, режим жизни школьника.
3. ** Психолог-слушатель.** В результате «разговора с хорошим и умным человеком» клиент получает облегчение, удовлетворение и, успокоившись, самостоятельно находит решение собственной проблемы.
4. ** Психолог-зеркало.** Психолог объясняет, что объективно происходит, рисует для клиента объективное отражение события, помогает понять его роль в этих событиях, а также позиции людей, связанных с ним и влияющих на него. В результате клиент понимает, что с ним происходит, к нему приходит успокоение и способность к принятию решения, к действию.
5. ** Психолог-«катализатор».** Для людей, которые все понимают, но ничего не делают, принимают на себя роль неудачников. Необходимо создать толчок к активации отношения к ситуации, к началу деятельного включения в разворачивающиеся события его собственной жизни, например, через укрепление его уверенности в себе, в его «добрых силах», его способности к управлению событиями своей личной жизни, ожиданию желаемого положительного результата.

**7.Подведение итогов.**

ЛИТЕРАТУРА ДЛЯ РАБОТЫ:

Елизаров А.Н. Введение в психологическое консультирование. Учебное пособие.

Алешина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Независимая фирма «Класс», 2000. – 208 с.

Горностай П. П., Васьковская С. В. Теория и практика психологического консультирования: Проблемный подход. – Киев: Наукова думка, 1995. – 128

Овчарова Р. В. Технологии практического психолога образования: Учебное пособие для студентов вузов и практических работников. – М.: ТЦ «Сфера», 2000. – 448 с.

Самоукина Н. В. Практический психолог в школе: Лекции,консультирование, тренинги. – М.: Интор, 1997а. – 192 с.

Якиманская И. С. Особенности психологического консультирования в работе со школьными учителями: Автореф. дис. … канд. психол. наук. – СПб, 1997. – 16 с.