

Министерство образования Республики Беларусь

Учреждение образования
«Гомельский государственный университет
имени Франциска Скорины»

О. В. Маркевич

ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

Практическое руководство

для студентов 3 курса
специальности 1-23 01 04 «Психология»

Гомель
ГГУ им. Ф. Скорины
2017

УДК 364.62(076)
ББК 88.94я73
М266

Рецензенты:

кандидат психологических наук Л. Н. Иванова,
кандидат педагогических наук Т. Г. Шатюк

Рекомендовано к изданию научно-методическим советом
учреждения образования «Гомельский государственный университет
имени Франциска Скорины»

Маркевич, О. В.

М266 Теория и практика психологической помощи :
практическое руководство / О. В. Маркевич ; М-во
образования Республики Беларусь, Гомельский гос. ун-т
им. Ф. Скорины. – Гомель : ГГУ им. Ф. Скорины, 2017. – 41 с.
ISBN 978-985-577-247-8

В практическом руководстве представлены содержание и основные направления современной психологической помощи, специфика процесса и этапов психологической помощи с учетом различных теоретических направлений; раскрыты организационные формы оказания психологической помощи, виды психологической помощи, методы оценки эффективности психологической помощи.

Предназначено для студентов факультета психологии и педагогики, практических психологов.

УДК 364.62(076)
ББК 88.94я73

ISBN 978-985-577-247-8

© Маркевич О. В., 2017
© Учреждение образования «Гомельский
государственный университет
имени Франциска Скорины, 2017

Оглавление

Предисловие	4
Тема 1. Смысл и специфика психологической помощи	5
1.1. Определение понятия психологической помощи	5
1.2. Становление психологической помощи как социального института и профессии	7
1.3. Средства, функции, цели и задачи психологической помощи.....	9
Тема 2. Составляющие процесса психологической помощи	11
2.1. Составляющие ситуации общения клиента с психологом-консультантом	11
2.2. Процедурные и процессуальные моменты встречи в оказании психологической помощи.....	12
2.3. Условия успешного осуществления первой консультативной беседы.....	13
Тема 3. Консультативная беседа	16
3.1. Консультативная беседа как метод оказания психологической помощи	16
3.2. Начальная консультативная беседа, ее цели и задачи, условия завершения.....	16
3.3. Основные коммуникативные техники в консультативной беседе и этикет.....	18
Тема 4. Этапы процесса (ситуации) психологической помощи	23
4.1. Этапы процесса психологической помощи	23
4.2. Параметры перспективы совместной работы.....	26
Тема 5. Основные формы работы в оказании психологической помощи	29
5.1. Проблема классификации видов (форм).....	29
психологической помощи.....	29
5.2. Основные организационные формы оказания	31
психологической помощи.....	31
5.3. Консультативный контакт, виды психологического консультирования.....	35
5.3.1. Виды психологического консультирования.....	36
Темы реферативных работ	38
Литература	40

Предисловие

Психологическая помощь включает в себя многообразие теорий и практик, варьирующихся до многообразных техник социально-психологического тренинга, понятий и методов, без которых отношения психолога-консультанта и его клиента могут легко разрушиться, а сама психологическая помощь превратиться в простое сочувствие. Практическому психологу в своей профессиональной деятельности необходимо решать широкий круг многочисленных и многообразных психологических проблем. Именно поэтому учебный курс «Теория и практика психологической помощи» является важным компонентом профессиональной подготовки будущих психологов.

Данная учебная дисциплина направлена на изучение спектра проблем, методов и требований, предъявляемых к специалисту в данной области, она не ограничивается описанием процесса. Большое внимание в практическом руководстве «Теория и практика психологической помощи» уделяется освещению социально-культурного, исторического контекста возникновения профессии, анализу сложившихся традиций и намечающихся перспектив деятельности, связанной с психологической помощью личности и обществу. Рассматриваются конкретные проблемы, теории, практики и нормативные требования применительно к личности и деятельности специалиста, занятого в области психологической помощи.

Студенты знакомятся с теорией психологической помощи и особенностями организации данного вида деятельности практического психолога. Эти знания помогут студентам усвоить основные направления и средства психологической помощи, теоретические основания психологической помощи и способы оценки ее эффективности. Также студенты научатся определять наиболее адекватные для решения проблем клиента виды психологической помощи, проводить психологические тренинги, индивидуальную и групповую психотерапию, ориентироваться в видах психологического консультирования, психологической реабилитации, оценивать эффективность психологической помощи.

Тема 1. Смысл и специфика психологической помощи

1.1. Определения понятия психологической помощи.

1.2. Становление психологической помощи как социального института и профессии.

1.3. Средства, функции, цели и задачи психологической помощи.

1.1. Определение понятия психологической помощи

Что представляет собой такое понятие, как «психологическая помощь»?

Каковы истоки соответствующей деятельности, диапазон применения и возможности?

Каковы концепции и методы, лежащие в ее основе?

Каковы требования к профессионалу в этой области?

В чем, наконец, причины столь позднего объявления, по сравнению с другими странами, соответствующей дисциплины в постсоветском обществе и каковы перспективы ее развития?

Раскрытие этих и других фундаментальных вопросов, требующих освещения в процессе овладения сложной и тонкой областью прикладной психологии, призванной обеспечить психологическую помощь личности и сообществу, и составляет то самое развертывание исходного содержания психологической помощи.

В самом общем виде *психологическая помощь* в психологических словарях трактуется как профессиональная помощь психолога в разрешении психологических проблем клиента.

С большей детализацией это понятие уточняется в другом справочном издании по психологии: «*Психологическая помощь – вид помощи, который оказывает квалифицированный психолог человеку или группе людей в оптимизации психофизиологических состояний, познавательных процессов, поведения, общения, реализации индивидуальной и особенно групповой деятельности*».

Понятие «психологическая помощь» отражает некоторую реальность, психосоциальную практику, полем деятельности которой является

совокупность вопросов, затруднений и проблем, относящихся к психической жизни человека. Уже такое допущение требует, в свою очередь, уточнения границ понятий «психика», «психическое». И здесь небезосновательным критерием может послужить широко распространенное в последние десятилетия в отечественной и в зарубежной психологии представление о человеке как о трехуровневом единстве: физическом (body), психоэмоциональном (mind) и духовном (spirit). Даже такое схематическое членение понимания человека довольно явно указывает на сферу приложения усилий, отражаемых словосочетанием «психологическая помощь». Очевидно, что *областью деятельности* соответствующего специалиста является широкий круг проблем, относящихся именно к среднему звену указанного понятия.

Психологическая помощь есть область и способ деятельности, предназначенные для содействия человеку и сообществу в решении разнообразных проблем, порождаемых душевной жизнью человека в социуме. Понимание *проблематики* психологической помощи связано с пониманием психики как пространства (уровня, способа) человеческого бытия, многообразие и многогранность которого и определяет совокупность проблем в деятельности соответствующего специалиста: межличностные отношения, эмоциональные внутриличностные (как глубинные, так и ситуативные) конфликты и переживания; проблемы социализации (выбор профессии, создание семьи, разные формы общественных отправления), проблемы персонализации (возрастные и экзистенциальные), то есть весь спектр эмоционально-смысловой жизни человека как общественного существа, наделенного психикой.

Что же является определяющим в содержании психологической помощи?

Содержание психологической помощи заключается в обеспечении эмоциональной, смысловой и экзистенциальной поддержки человеку или сообществу в трудных ситуациях, возникающих в ходе их личностного или социального бытия.

Тот же инстинкт помощи существует и у животных. В человеческом же обществе феномен помощи существовал всегда, хотя в качестве социального института возник и оформился только к середине XX века, вызвав к жизни появление целого ряда новых профессионалов: социальный работник, психолог-консультант, психолог-психотерапевт. И это помимо уже традиционных фигур священника, психиатра и психоаналитика.

Определение психологической помощи не может не зависеть от используемого психологического подхода, от длительности предполагаемого консультирования, от уровня и количества участников процесса, а также от многих других факторов.

1.2. Становление психологической помощи как социального института и профессии

Традиции взаимопомощи среди людей уходят корнями вглубь тысячелетий. Тексты Священного Писания пронизаны великой идеей милосердия, изгоняющей «нечистый дух» болезней, пороков и заблуждений, несущей животворный свет веры, надежды и любви.

К. Г. Юнг писал, что «религии – суть системы исцеления психического нездоровья», а П. Флоренский употребил понятие «духовная ортопедия», когда в своем произведении «Столп и утверждение истины» писал о необходимости и предназначении духовной и душевной поддержки.

В появлении же профессий, непосредственно относящихся именно к психологической помощи (на основании данных современной литературы), можно выделить *шесть основных предпосылок*:

1. Развитие экспериментальной психологии (первая психологическая лаборатория В. Вундта в Лейпциге в 1879 г.).

2. Формирование нового, гуманного и научного подхода к людям, страдающим психическими заболеваниями (Ф. Пинель в 1793 г. снял цепи с пациентов психиатрической лечебницы; Ж. Шарко и П. Жане описали психическое расстройство «истерия» с обоснованием катарсическо-гипнотического метода его излечения; Дж. Брейер и З. Фрейд открыли в 1905 г. бледную спирохету – материальная обусловленность поражения психических функций); возникновение психоанализа.

3. Развитие психологического тестирования и движения за умственную гигиену (деятельность Ф. Гальтона и Ф. Бине, создавшего первые тесты IQ; Э. Торндайка и К. Бирса, организовавших в начале XX столетия в США «Общество умственной гигиены»).

4. Возникновение в Бостоне в первом десятилетии XX в. (Ф. Парсон) консультирования, связанного с выбором профессии

и предназначавшегося для помощи человеку в выборе подходящей работы во имя «полезной и счастливой жизни».

5. Возникновение и утверждение в 1940-х гг. в США «недирективной психотерапии» К. Роджерса, который ввел в психотерапию философию экзистенциализма, отказался от термина «пациент» в пользу термина «клиент» и закрепил в общественном сознании представление о психологической помощи, каковым оно является в настоящее время.

6. Возникновение в годы, предшествовавшие Второй мировой войне, института религиозного попечительства и социальных работников. Являясь выпускниками совмещенных факультетов философии и теологии, эти специалисты были призваны оказывать наставническую и практическую помощь лицам, попавшим в трудную эмоциональную ситуацию.

Таким образом, к 50-м гг. XX в. многообразные течения в психологической, психотерапевтической, социальной и религиозной практике привели к оформлению специфической области человеческой деятельности, получившей название «counseling» (консультирование, наставничество, психологическое вспомоществование, помощь).

Очевидным является также социально-экономический контекст эпохи, на протяжении которой возникли основные источники, составившие в своей совокупности новую общественную практику и новый социальный институт. Начиная с конца XIX столетия и вплоть до 20-х гг. XX в. почти все течения возникли в результате промышленной революции: индустриализации, появления новых транспортных средств и новых профессий, повышения уровня напряженности в социальных отношениях и массовой безработицы, связанной с переселением больших масс людей в города. Кроме этого, огромную роль сыграли и такие обстоятельства, как завершение эпохи классической рациональности в научном познании, осмысление глобальной по своим последствиям идеи исчезновения Бога (слова Ницше: «Бог умер»). Это привело к осознанию необходимости существования в мире на основе нового принципа – личной ответственности и личного выбора.

Все это составило тот фундамент, в рамках которого психологическая помощь личности и сообществу получила развитие как особый социальный и профессиональный институт.

1.3. Средства, функции, цели и задачи психологической помощи

Каковы же в самом общем виде задачи психологической помощи?

В толковых словарях (Даля или Ожегова), в словаре древнегреческого языка среди значений слова «терапэ́я» определение «лечение» находится только на шестом месте после таких понятий, как «служение», «забота», «попечение». Но понятийное значение отличается от словесного. Из практических значений задачи не сводимы к какому-либо одному понятийному ряду (по причине различной трактовки психологической помощи в той или иной психотехнической концепции; по причине различных, в зависимости от концепций, трактовок самих понятий «человек и личность» в общенаучных аспектах; разнообразия проблематики, с которой приходится иметь дело психологу). Это не позволяет обобщить, скажем, задачи психологической помощи подростку (в его конкретной житейской ситуации), супружеской паре в предразводном состоянии или руководителю предприятия при решении социально-психологического конфликта.

Для определения *задач* психологической помощи выделим несколько предметных перспектив (доминант) консультативной практики.

1. Личность. В конкретной ситуации человек, обратившийся за помощью, заранее не только предполагает, но как бы и предписывает психологу учесть весь спектр личностной проблематики. Поэтому это могут быть задачи: самоопределения (идентичности), выбора (принятия решения), самосознания (личностной рефлексии), совладания с кризисной ситуацией и т. п. Здесь цели и задачи определяются самим клиентом.

2. Сам процесс оказания психологической помощи. Самостоятельными задачами являются: установление отношений доверия и принятия; обеспечение динамики рабочих отношений, ведущей к осознанию и возможному разрешению психологических проблем клиента; проработка или снятие психологических защит; определение и использование степени воздействия на клиента.

Самостоятельными задачами становятся определение форм и техник ведения начального интервью, сроков совместной работы и способов завершения психологической помощи.

3. Третья группа задач относится к психологической помощи коллективу предприятия, школы и т. п.: адекватная ориентировка

в ситуации, идентификация и локализация конфликта; снятие социально-психологической напряженности, помощь в ценностно-смысловой переориентации группы, повышение сплоченности.

Особые задачи, стоящие перед профессионалом, – это задачи, которые касаются не процесса психологической помощи, а задачи, относящиеся к профессиональному, личностному развитию и благополучию, к профессиональному мастерству. Недостаточная проработанность личностных проблем (фрустрированных или нереалистичных потребностей, фантазий, страхов, конфликтов, защит, ценностных смыслов, мотивов и т. п.) и недостаточная профессиональная подготовка легко могут вместо психологической помощи травмировать как клиента, так и консультанта и добавить к неразрешенным проблемам психогенные расстройства.

Вопросы для самоконтроля

1. Дайте определения понятия психологической помощи, прокомментируйте их содержание.
2. Охарактеризуйте каждый этап становления психологической помощи как социального института и профессии.
3. Подготовьте вопросы для круглого стола по проблемам психологической помощи.
4. В чем состоит основная проблематика развития и области применения современной психологической помощи?
5. Разъясните и прокомментируйте высказывание Ницше: «Бог умер».

Тема 2. Составляющие процесса психологической помощи

2.1. Составляющие ситуации общения клиента с психологом-консультантом.

2.2. Процедурные и процессуальные моменты встречи в оказании психологической помощи.

2.3. Условия успешного осуществления первой консультативной беседы.

2.1. Составляющие ситуации общения клиента с психологом-консультантом

Ситуация общения клиента с психологом-консультантом включает следующие составляющие: 1) личность клиента и его переживания; 2) личность психолога-консультанта в единстве его самостных и функциональных образований; 3) взаимоотношения между клиентом и психологом.

Анализируя ситуацию обращения клиента к представителю любой другой профессии (юристу, учителю, врачу, священнику, руководителю и др.), потребитель знает, чего хочет; осведомлен в той или иной мере о нормах взаимоотношений с представителем данной профессии; достаточно хорошо понимает меру ответственности и ограничений – свою и профессионала, к которому обращается, например, понимает возможность, что результат не зависит исключительно от квалификации специалиста и его рекомендаций.

В области психологической помощи существуют вполне определенные трудности, связанные со спецификой профессии и с неопределенностью статуса психолога-консультанта в обществе:

1) психолог-консультант работает не с ситуацией, а с переживаниями, с системой ценностей, отношений и состояний человека;

2) прояснение подлинных мотивов или жизненных смыслов человека в процессе получения психологической помощи может вообще сделать излишней саму жизненную ситуацию, раз она является причиной психологических проблем клиента;

3) в других профессиях межличностные отношения играют важную роль, а иногда не играют никакой роли, не говоря уже о личностных

достоинствах специалиста, а в психологии в результате психологической помощи важны характер, динамика, своеобразие межличностных отношений, личностные качества психолога-консультанта.

В одном из американских учебников по психологическому консультированию (Belkin G.) говорится: «Если бы психологическая помощь сводилась только к приемам, необходимость в самих консультантах была бы ничтожной».

К. Роджерс в своей книге «О том, как становятся личностью» поместил целый ряд вопросов, освещающих именно человеческое, личностное «измерение» в практике психологической помощи: «Могу ли я быть личностью, которая воспринимается как заслуживающая доверие?»; «Могу ли я быть достаточно выразительным?»; «Могу ли я позволить себе испытывать положительные чувства к другому?»; «Способен ли я быть достаточно сильной личностью, чтобы отделить себя от другого?»; «Достаточно ли я внутренне защищен, чтобы позволить себе это разъединение?»; «Могу ли я позволить себе полностью войти в мир чувств и смыслов другого и увидеть их так, как видит он?»; «Способен ли я принять его таким, какой он есть?»

Структура процесса принятия человека человеком

притяжение	отталкивание
опознание-аттракция	опознание-дистракция
идентификация	дифференциация
потребность принадлежности	потребность независимости
приближение	дистанцирование
выделение из общего ряда	помещение в общий ряд
доверие	недоверие
инициация (принятие)	отвержение (исключение)

Очевидно, что нарушение процесса на любом из уровней делает невозможным полноценное принятие.

2.2. Процедурные и процессуальные моменты встречи в оказании психологической помощи

Процесс психологической помощи начинается со *встречи* – одного из ценностных понятий в современной гуманистической и консультативной психологии, привнесенных в психологию из экзистенциализма.

Охарактеризуем *процедурные и процессуальные моменты встречи* в оказании психологической помощи, придающих ей профессиональную содержательность.

Из исследований установлено, что решающими для начальной ориентировки в партнере, «*оспособлении*» себя (термин Г. П. Щедровицкого) в ситуации общения, формирования собственного самоощущения, влияющего на выбор той или иной стратегии поведения с собеседником, являются первые 4 минуты контакта. Именно они наиболее трудны для обоих партнеров. За это время происходит выработка неосознаваемых, но стратегически важных решений, относящихся к принятию партнера, к оценке его личности и прогнозированию возможных отношений.

Первые минуты встречи чрезвычайно важны как безустановочное пространство для формирования первого впечатления о человеке и оценки личностного (психотерапевтического) потенциала клиента.

Из трех фаз любого человеческого общения – *начала отношений, их развития, динамики и прекращения* – первая фаза является ключевой, особенно в ситуациях оказания психологической помощи.

В проживании первой встречи с клиентом нет ни одной детали, не имеющей значения для успешного осуществления первого контакта: от выражения лица, взгляда, интонации и расстояния до клиента (оптимальное 1,5 м) до введения клиента в консультативную работу. Конечно, вся последующая психологическая работа не может определяться первой встречей, и проживание психологической помощи как переобучения, просвещения или психотерапии проходит несколько этапов, но в консультативной работе, в частности, дело может ограничиться и одной беседой. Вот почему начальному контакту придается такое большое значение.

2.3. Условия успешного осуществления первой консультативной беседы

Что необходимо для успешного осуществления первой консультативной беседы?

Рассмотрим условия успешного осуществления первой консультативной беседы.

Информация. Желательно, чтобы до первой встречи, допустим, во время записи на консультацию, клиент сообщил о себе ориентирующие

формальные сведения (имя и фамилия, возраст, профессия и образование, семейный статус, кем направлен, имеет ли опыт общения с психологом). Это освобождает рабочее время для содержательной работы.

Психодиагностическое обследование. В ряде случаев, например, профконсультации, полезной оказывается предварительная личностная диагностика. Это облегчает ориентировку в личностных особенностях клиента и его состоянии. Если обследование проводится до консультативной беседы, лучше, чтобы проводил его не сам психолог-консультант, а его коллеги.

Что нежелательно для успешного проведения первой встречи?

Нежелательно нагружать себя информацией о личности и жизни клиента, которая не исходит лично от него. Нежелательно спорить с клиентом – это не профессионально, непрофессионально опровергать его утверждения (это не означает, что психолог обязан во всем соглашаться с клиентом, разделять его заблуждения); хвалить клиента или обнадеживать; давать ложные обещания; интерпретировать его поведение или давать оценку действиям и поступкам; задавать клиенту дополнительные вопросы о сторонах жизни или проблемах, к которым он особенно чувствителен; убеждать клиента в необходимости работы с вами; поддерживать клиента в его нападках на других лиц (родители, дети, супруг, другой специалист и т. п.).

Следует также учитывать тенденции в восприятии психологов-консультантов. Из психологических исследований известны, по крайней мере, *особенности восприятия клиентами психологов-консультантов*: физически привлекательные психологи воспринимаются более положительно; одни и те же психологи воспринимаются по-разному в зависимости от того, с какой проблемой приходит клиент (люди склонны полагаться на тех профессионалов, чьи социокультурные или мировоззренческие ценности не расходятся с их собственными; люди по-разному оценивают степень соответствия психолога принятым в обществе социальным нормам благополучия и статуса (семейное положение, соответствие «лику профессии», степень видимого благополучия и т. д.). Эти и многие другие обстоятельства, а также репутация и авторитет играют свою роль в проведении первой консультативной беседы.

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте составляющие ситуации общения клиента с психологом-консультантом. Как вы думаете, почему первые 4 минуты контакта наиболее трудны для партнеров общения?
2. Объясните структуру процесса принятия человека человеком. В чем причины притяжения / отталкивания?
3. Разъясните и прокомментируйте процедурные и процессуальные моменты встречи в оказании психологической помощи.
4. Что необходимо учитывать для успешного осуществления первой консультативной беседы? Что нежелательно для успешного проведения первой встречи?
5. Каковы особенности восприятия клиентами психологов-консультантов?

Тема 3. Консультативная беседа

3.1. Консультативная беседа как метод оказания психологической помощи.

3.2. Начальная консультативная беседа, ее цели и задачи, условия завершения.

3.3. Основные коммуникативные техники в консультативной беседе и этикет.

3.1. Консультативная беседа как метод оказания психологической помощи

Консультативная беседа – один из основных методов оказания психологической помощи, часто именуемый в среде профессионалов как «глубинное интервью».

Консультативная беседа – это личностно-ориентированное общение, в котором осуществляется ориентировка в личностных особенностях и проблемах клиента, устанавливается и поддерживается партнерский стиль отношения (на равных), оказывается требуемая психологическая помощь в соответствии с потребностями, проблематикой и характером консультативной работы. Консультативная беседа, в зависимости от этапа работы, бывает *начальной, процессуальной, завершающей и поддерживающей*.

3.2. Начальная консультативная беседа, ее цели и задачи, условия завершения

В *задачи* начальной консультативной беседы входят: расположение клиента к себе и снятие напряжения; установление контакта; поощрение обсуждения проблематики и определение временных и других возможностей клиента для совместной работы; предоставление информации; установление рабочих (сотруднических, партнерских) отношений с клиентом – того, что называется «рабочим контактом»; поощрение самопонимания, собственной активности и ответственности

клиента; формирование реалистичных ожиданий в отношении совместной работы.

Трудная задача – поощрение клиента рассказывать о себе и своих проблемах. Даже если клиент испытывает доверие к консультанту и не чувствует никаких межличностных барьеров, в действие могут включаться психологические защиты, поскольку подчас могут обсуждаться интимные проблемы. Если к тому же человек обратился за помощью не сам, а был направлен другим специалистом, сопротивление нередко представляет собой значительное затруднение для консультанта. Ни один человек, в каком бы возрасте он ни был, не придет к другому без причины просто так, «по душам» поговорить на темы, которые не всегда можно открыть и самому себе.

Проговаривание, признание субъективных барьеров, которые пришлось преодолеть клиенту, выражение в связи с этим уважения и понимающего отношения – один из возможных ключей к снижению сопротивления. Вопросы, относящиеся к состоянию клиента, к его самоощущению в обстановке консультирования также помогают снять напряжение. Задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы послужить катализатором, «облегчителем» процесса коммуникации. Важно прочувствовать человека, уловить его нужды, переживания, устремления.

Недаром Фрейд говорил о том, что «тайна человека сочтена через поры его кожи». Хотя клиент может прямо и не сказать о том, что его волнует больше всего (он может не осознавать свои подлинные проблемы), уже первая встреча дает богатый материал для понимания личности, вероятной проблематики и нужд клиента.

Завершение первой консультативной беседы – не менее важное дело, чем ее начало. Критерии положительного завершения именно первой встречи очень важны.

Практика показывает, что именно последние минуты первой встречи могут вызвать ощущение дискомфорта у консультанта и у консультируемого. Основанием для возникновения чувства разочарования, ощущения непонятости является ощущение незавершенности ситуации. Так, например, у врача пациент получает направление на анализ или рецепт, у юриста – консультацию и руководство к действию, а у психолога? Поэтому существенным моментом является словесное завершение встречи при потенциальной незавершенности ситуации. Приведем примеры вариантов завершения первой встречи:

– К сожалению, на сегодня наше время истекло. Наша следующая встреча, как мы говорили, может состояться во вторник в 14 часов. Если вы примете окончательное решение о нашей совместной работе в том объеме, который мы обозначили, пожалуйста, позвоните мне накануне.

– Что ж, сегодня нам удалось, если и не полностью, то, по крайней мере, отчасти, увидеть, что с вами происходит. Надеюсь, наша дальнейшая работа позволит углубить процесс. Итак, до вторника?

– Сегодня мы о многом переговорили... И, знаете, мне кажется, что еще больше осталось невысказанным. Если вы действительно решили разобраться и с этой ситуацией, и в себе, я буду ждать вашего звонка до конца недели, чтобы точнее оговорить дату и расписание нашей работы.

Таким образом, первая встреча вводит клиента в контекст психологической помощи как специфической по содержанию и по целям психосоциальной практики. Конечно, она далеко не исчерпывает весь многосложный репертуар психотехник, которыми пользуется психолог в зависимости от проблематики клиента, интенсивности и характера психологической помощи и собственных предпочтений. Детально техники консультативной работы будут рассмотрены вами в психоконсультировании.

3.3. Основные коммуникативные техники в консультативной беседе и этикет

Чем менее опытен консультант, тем более значимы для него коммуникативные техники. Приемы и методики позволяют избежать чувства неуверенности, обратиться к авторитету технических приемов, прибегнуть к ним в ситуациях, когда не вполне ясен ход вещей.

По мере углубления в практику психологической помощи психолог, для которого благополучие клиента, содержание и оценка результатов деятельности, собственный опыт начинают приобретать большее значение, может обнаружить, что, несмотря на требование положительного отношения к клиенту, например, в рожерианской традиции, данный конкретный клиент никак не вызывает положительных чувств, а даже наоборот. Или же психолог, предпочитающий трансперсональную психологию, обнаруживает, что в конкретном случае концепция «субличностей» не работает, потому что эмоциональная травма захватывает всего

человека, а не отдельные стороны. В таких случаях побеждают индивидуальный стиль и опыт профессионала (обобщенный инвариант, содержащий коммуникативные техники и приемы универсального характера):

Молчание. Порой тягостное для неопытного специалиста, на самом деле *молчание* является одной из техник в процессе оказания психологической помощи. Ее надо уметь осмыслить, необходимо ею овладеть. Смысл молчания может быть различным: признак сопротивления, признак самоанализа, выражение отчаяния и безысходности или, наоборот, – канун инсайта. Общие приемы реагирования в ситуации молчания могут быть следующими: кивок, повторение последних слов (своих или клиента), перефразировка последнего высказывания. Если клиент продолжает молчать, можно помочь ему в выражении состояния фразами: «Вам сейчас трудно говорить»; «Возможно, вы не знаете, как на это отреагировать», «Возможно, вас это расстроило». Если молчание продолжается, консультант обязан с уважением отнестись к поведению клиента и принять его как данность.

Эмпатическое слушание. Консультант внимательно слушает клиента, невербально или словесно выражая свое следование мыслям и чувствам клиента, временами почти незаметно взглядом, словом, вербализацией поощряя клиента к более глубокому выражению самого себя и к самораскрытию. Основное правило эмпатического слушания – не сочувствовать, а сопереживать, создавая эмоциональный резонанс переживаниям клиента.

Прояснение. Техника направлена на раскрытие смысла (мотивационного, целевого) как для консультанта, так и для клиента, его собственных действий. Помогает отследить амбивалентность чувств и отношений, особенности используемых защитных механизмов, мышления и т. д. Приведем пример:

Клиентка. *Мне плохо. Просто плохо, и все.*

Психолог. *Быть может, какое-то ощущение особенно сильно заставляет вас сосредоточиваться именно на этой формулировке?*

Клиентка. *Не знаю.*

Психолог. *Сейчас, когда вы говорите: «Не знаю», – вы действительно только «не знаете» или присутствуют и какие-то другие чувства?*

Клиентка. *Понимаете, так трудно об этом говорить... Когда болит душа, когда я понимаю, что помочь никто не может...*

Рефлексивная вербализация. Назначение данной коммуникативной техники – усиление эмоционально-смыслового резонанса высказываний

клиента. Носит не интеллектуальный, а эмоциональный характер. Содержание рефлексивной вербализации отражает не мотивационно-причинный, а эмоционально-модальный пласт высказываний.

Интерпретация. Техника разъяснения клиенту скрытого смысла его высказываний. Интерпретация может выражаться в утвердительной, пропозициональной или вопросительной форме. Интерпретация обладает мощным терапевтическим потенциалом, помогая справиться с беспокойством, осознать или смягчить психологические защиты. Продуктивный способ использования интерпретаций – предоставить клиенту возможность самому интерпретировать свои высказывания или поведение («чтение между строк»). Приведем пример использования данной техники.

На вопрос о семейной жизни клиент долго рассказывал, какая у него чудесная жена.

Клиент. *Она изумительная женщина... Просто изумительная...*

Психолог. *В таком случае, с нею, наверное, нелегко жить?*

Клиент. *Да, черт побери! Не то слово...*

Интерпретация требует особой техники подачи: желательно смягчать интерпретацию словами «возможно», «наверное», «может быть», «складывается впечатление». Категоричность может превратить интерпретацию в средство усугубления защит и сопротивления.

Самораскрытие. В гуманистической парадигме самораскрытие психолога трактуется как один из приемов в установлении рабочих отношений и облегчении самораскрытия клиента. В поведенческих концепциях самораскрытие понимается как разновидность моделирования поведения психологом, смысл которого – в подкреплении желательного образа действий со стороны клиента.

Существенный момент в самораскрытии: техника должна применяться не по принципу «А вот у меня тоже, помню, было...», а в русле потока переживаний клиента, отзываясь на его чувства и подтверждая, что его переживания понимают и разделяют.

Конфронтация. Техника предназначена для ответственного обнажения противоречий, игр, нереалистичных защит, которые затрудняют самопонимание клиента и ведут в тупик консультативную беседу. Сложная и требующая большого мастерства в применении техника создает определенное напряжение в беседе и поэтому должна использоваться с особым искусством. Она способна вызывать ощущение давления, следует избегать излишней категоричности, обвинительного

тона, оценочности суждений. Мягкость, нейтральность, даже некоторая эмоциональная отстраненность способствуют более эффективному воздействию этой техники. Например:

Клиент. *Знаете, я у вас уже у третьего консультируюсь, и впечатление одно: или я чего-то не понимаю, или меня не хотят понять.*

Психолог (после паузы). *Не кажется ли вам, что один из способов ухода от напряжения, связанного с усилиями понять, – это посещение психологов? Выгода получается многократная: чувство собственной значимости возрастает (ведь я – загадка), ответственность с себя снимается – «пусть они думают», откладывается принятие решения. Не так ли?*

Подведение итогов (при завершении первой встречи). Техника может использоваться как реальное обобщение и связывание воедино фрагментарных высказываний клиента и, наоборот, – путем демонстрации отказа от использования заключительных обобщений с целью подчеркнуть значимость, сложность обсуждаемых вопросов и нежелание психолога-консультанта упрощать их. Текущее подведение итогов помогает структурировать процесс беседы.

Помимо профессиональных, технических аспектов психологической помощи в процессе установления отношений, возникает множество других вопросов, характеризующих *профессиональный этикет* поведения.

Курение. Воспретить курение клиенту – нетактично (как давление или ограничение свободы). Поощрять курение – негигиенично и вредно для здоровья. Один из способов поведения состоит в том, чтобы отделить процесс курения от консультативной беседы. Тактичность и уместность мотивировок, партнерский тон обращения поможет снять напряжение, побуждающее клиента к курению.

Ведение записей. Любой способ фиксации информации (диктофонные записи, заметки и т. п.) должен обсуждаться с клиентом и при малейшем возражении отвергаться. Однако после завершения встречи психолог вправе зафиксировать в своем рабочем дневнике существенные моменты общения, поведения или переживаний клиента, чтобы осмыслить их и основательнее подготовиться к следующей встрече.

Частые опаздывания. Если клиент опаздывает к заранее оговоренному времени, следует проработать возможные причины опозданий: сопротивление, демонстрация, снижение мотивации и т. п. Опоздание психолога на встречу, если оно не вызвано неблагоприятным стечением обстоятельств, также требует, помимо извинения, особой проработки.

Вопросы оплаты (частная практика). Следует специально и заранее оговорить стоимость услуг и порядок оплаты на взаимно приемлемых основаниях. В связи со спецификой психологической помощи взимание платы за услуги психолога может не зависеть от успешного исхода действий.

Ориентировка клиента во времени. Разъяснение клиенту временных рамок работы, включая общую ориентировку в сроках консультативной работы в целом и длительность каждой отдельной встречи, – важный момент. Психолог должен чувствовать себя свободным, сообщая клиенту об окончании времени встречи, анализируя отношения клиента со временем, поскольку за соответствующим поведением могут скрываться весьма важные для психологической проработки основания.

Одежда и имидж психолога-консультанта. Одежда, внешний облик и манеры поведения психолога должны соответствовать общепринятым в обществе стандартам. Излишний макияж, слишком броская, дорогая или, наоборот, чересчур демократизированная одежда, подчеркнуто официальный или нарочито небрежный стиль поведения – все это может сигнализировать о личностных проблемах самого специалиста, подрывая доверие к нему еще до начала совместной работы. Выражение лица, глаз, манеры, одежда – все должно свидетельствовать о здоровом образе жизни психолога-консультанта и вселять уверенность клиента в том, что ему здесь смогут помочь.

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте составляющие ситуации общения клиента с психологом-консультантом. Как вы думаете, почему первые 4 минуты контакта наиболее трудны для партнеров общения?
2. Объясните структуру процесса принятия человека человеком. В чем причины притяжения / отталкивания?
3. Разъясните и прокомментируйте процедурные и процессуальные моменты встречи в оказании психологической помощи.
4. Что необходимо учитывать для успешного осуществления первой консультативной беседы? Что нежелательно для успешного проведения первой встречи?
5. Каковы особенности восприятия клиентами психологов-консультантов?

Тема 4. Этапы процесса (ситуации) психологической помощи

4.1. Этапы процесса психологической помощи.

4.2. Параметры перспективы совместной работы.

4.1. Этапы процесса психологической помощи

*Поверь в тот факт, что есть
ради чего жить, и твоя вера поможет этому
факту свершиться...*

У. Джеймс

Психологическая помощь во всех своих разновидностях (если не ограничивается однократной ситуативной консультацией) независимо от формы осуществления, индивидуальной или групповой, проходит несколько стадий (в функциональном и содержательном смысле этапов).

1. Начальный этап. Этап вхождения в ситуацию психологической помощи.

Ориентировка в проблеме, установление контакта и рабочих отношений, принятие решения о проживании предложенного консультативного курса – по времени этот этап может занять одну встречу или развернуться в продолжение нескольких бесед. Формальное согласие войти в ситуацию психологической помощи не означает фактического принятия ее клиентом. И только после завершения процесса принятия личности психолога-консультанта клиент сможет принять саму ситуацию психологической помощи.

Основные задачи психолога на первом этапе заключаются в следующем:

- поддержка мотивации клиента к совместной работе;
- разъяснение истинных (реалистичных) возможностей психологической помощи и коррекция нереалистичных ожиданий (например, «вернуть мужа»);
- выражение готовности понять, принять клиента и оказать ему возможную психологическую помощь;

- пробная постановка целей помощи и определение сроков и результатов работы;
- проработка, при необходимости, собственных затруднений, связанных с контрпереносом или проекциями.

Со стороны клиента первый этап работы может сопровождаться сомнениями, колебаниями, сопротивлением, в агрессивном либо, наоборот, чрезмерно зависимом отношении, возникновении сексуального интереса, то есть всей той гаммой переживаний, которая характерна для проявления защит, препятствующих установлению доверительных и уважительных рабочих отношений.

2. Этап действия и проживания ситуации психологической помощи.

Включает в себя работу с личностным материалом клиента: переживаниями, отношениями, чувствами, снами, ценностными смыслами. Это пространство для возникновения и проявления специфических психологических феноменов, свойственных консультативной работе, формируемых консультативной парадигмой и техникой.

Задачи психолога:

- обеспечение эмоционального реагирования;
- прорабатывание и символическое удовлетворение фрустрированных потребностей;
- создание условий для инсайта и катарсиса;
- подкрепление желаемого направления действий (переобучение);
- анализ при необходимости явлений переноса и контрпереноса;
- обеспечение условий для глубокой личностной рефлексии и проживания ситуации свободного выбора и т. д.

Со стороны клиента эта стадия характеризуется чрезвычайно напряженными и насыщенными переживаниями, обилием личностного материала, всплывающего во всем своем многообразии во время и между консультативными беседами.

Критериями успешного прохождения данного этапа могут служить спонтанно возникающие чувства облегчения и благодарности.

3. Этап вхождения в новый опыт.

Это стадия личностных трансформаций и попыток приобщения к иному способу проживания жизни, свободному от прежних заблуждений и проблем. На данном этапе психологической помощи клиент переводит свое новое постижение себя и мира в пространство действий, формирует новые мотивы и цели, новые жизненные ценности

и стратегии, испытывает удивление, сомнение, восторг, ощущение преодоления прежних препятствий, нахождение выхода и вместе с тем сомнения, желание поддержки из-за того, «что же со мной было». Это этап расставания с собой прежним и возврата к «подлинному себе».

Задачи в деятельности психолога:

- эмоциональная и экзистенциальная поддержка;
- подкрепление тенденций к личностным трансформациям;
- помощь в совладении с тревогой, вызванной изменениями жизненного мира;
- проработка ценностно-смысловых или поведенческих препятствий, блокирующих осуществление необходимых действий;
- санкционирование возможности иного способа действий.

Со стороны клиента типичными проявлениями могут стать чувства неуверенности в своих силах, колебания от грусти к радости, страх предстоящей разлуки с психологом («Как же я теперь буду без вас?») и подобные чувства, связанные с вхождением в иное семантическое пространство.

4. Последний этап – этап вхождения в повседневность, обогащенную новым опытом.

Это заключительная стадия основной психологической консультативной работы важна во многих отношениях. Её значимость отражают специфические задачи, стоящие перед психологом:

- подбадривание клиента и подчеркивание временных границ травмировавшей проблематики и консультативного процесса;
- анализ элементов зависимости в поведении клиента и помощь в достижении максимально возможной самостоятельности;
- переосмысление ситуации психологической помощи как предоставленной возможности человеку глубже понять собственные мотивы, ценности, цели и выборы;
- нахождение «золотой середины» между тенденциями покровительства и эмоционального отстранения от клиента.

Для клиента завершающая стадия совместной работы достаточно трудна (прекращаются эмоционально насыщенные отношения, когда человек чувствовал себя защищенным, и появляется страх вхождения в «настоящую» жизнь, где невозможно «переиграть» ситуацию). Ценность отношений с психологом в том и состоит, что это – «роскошь человеческого общения», далеко не всегда достижимая в жизни.

Понять опасения клиента, вселить уверенность в него, указать на то, что в случае необходимости он может рассчитывать на несколько поддерживающих встреч – такова, в принципе, схема завершающего этапа. Вовремя освободить жизненное пространство клиента от себя – одна из профессионально важных задач психолога на последнем этапе.

Каждый из указанных этапов имеет свою длительность. В зависимости от специфики проблемы, подхода, возможностей клиента и психолога длительность совместной работы колеблется от одной встречи до нескольких месяцев и лет. При этом работа может ограничиться или прерваться на любом из этапов (за исключением классического психоанализа, где весь курс занимает от 5 до 20 лет).

Практика отечественных специалистов свидетельствует, что психологическая помощь в наших условиях ограничивается несколькими встречами (от 1 до 40 часов).

4.2. Параметры перспективы совместной работы

«Серьезные проблемы жизни никогда полностью не разрешаются. Значение и цель проблемы состоит не в ее разрешении, а в нашей постоянной работе над ней».

К. Г. Юнг

В самом начале процесса психологической помощи возникает важнейший вопрос – ориентировка в личностном потенциале клиента и прогноз перспектив совместной работы.

В психологической литературе выделены следующие параметры, существенные для ориентировки в клиенте, возможных сроков работы и ее успешности (они учитываются на начальном этапе работы даже во время первой встречи).

Параметры, влияющие на оценку перспектив совместной работы в ситуации психологической помощи.

Положительные признаки:

- клиент физически и психически здоров;
- возраст до 45 лет (не затруднено переобучение);
- клиент осознает наличие у него проблемы и адекватно мотивирован в принятии помощи;
- клиент готов принять на себя ответственность в совместной деятельности;

- не имел вовсе или имел положительный опыт работы с психологом;
- незначительные жалобы на отношения в родительской семье;
- адекватные самооценка и самоуважение, уровень притязаний;
- клиент способен справляться со стрессом без регрессивных или репрессивных реакций;
- благоприятные житейские обстоятельства;
- психологическая проблема ситуативна, форма адекватна содержанию;
- клиент – социально зрелая личность (наличие образования, профессии, семьи, материальная независимость, взрослость);
- ситуация психологической помощи не налагает чрезмерных издержек (во времени, деньгах, поездках и т. п.)

Отрицательные признаки:

- клиент не здоров (например, имеет инвалидность, диагноз);
- возраст клиента свыше 45 лет (затруднено переобучение)
- не осознает наличие проблемы, не мотивирован, просто «решил попробовать»;
- не готов принять ответственность («делайте что хотите»);
- имел отрицательный опыт работы с психологом;
- была / есть дисгармония в родительской семье;
- неадекватность самооценки, амбициозный уровень притязаний;
- прибегает к алкоголю, медикаментам и др.;
- неблагоприятные (плохие жизненные условия);
- психологическая проблема имеет давнюю (хроническую) форму;
- дефекты в образовании, материальная зависимость, инфантильность;
- ситуация психологической помощи влечет чрезмерные издержки (во времени, деньгах, поездках и т. п.).

Немного статистики для наглядного анализа предложенного материала.

Оценка прогноза успешности работы с клиентом зависит от его поведенческих особенностей, что позволяет исследователям конструировать семантические дифференциалы специфических признаков, с помощью которых психолог может достаточно быстро сориентироваться в клиенте по его поведению.

Следующие ориентировочные параметры: тревожность и напряженность (признак «тревожность, напряженность» отмечается как данность) (1); неестественность и неуверенность в себе, «плохость» (2); витиеватость и сбивчивость речи (3); пристрастность и энергичность речевого поведения (4); вразумительность и зрелость высказываний (5); естественность (6); благорасположенность и откликаемость

(7); местоименность и неопределенность речи (например, местоименность – специфическая черта детской речи, выражающаяся в частом употреблении неопределенных и личных местоимений и наречий «какой-то, как-то, когда-то, он, она, кто-то» в речи клиента свидетельствует об инфантильности и незрелости) (8); закрытость (9).

Значимыми для психолога показателями являются:

- высокий уровень культуры и профессиональной подготовки;
- сензитивность и способность рефлексии в отношении процессов, происходящих и в нем, и в клиенте;
- личностная емкость, жизнелюбие и способность к партнерству с клиентом;
- сбалансированность и удовлетворенность собственных базисных ценностей (финансовых, личностных и сексуальных в том числе);
- способность и умение выдерживать превратности работы с данным типом клиента (удары по самолюбию, интенсивность сопротивления или переноса, притворство и т. п.);
- физическое, психическое и личностное здоровье психолога (от чувства юмора и знания собственных ограничений до адекватной энергетики).

Прогноз успешности совместной работы всегда обоюден, поскольку включает немаловажный фактор, как вера в успех!

Вопросы для самоконтроля

1. Охарактеризуйте условия работы и задачи психолога на начальном этапе ситуации психологической помощи. Как вы думаете, почему этот этап так сложен для клиента?

2. Объясните особенности стадии действования и проживания ситуации психологической помощи для клиента. Каковы задачи психолога на этом этапе?

3. Разъясните и прокомментируйте характеристики этапа вхождения в новый опыт и заключительного этапа для консультанта и для клиента.

4. Какие положительные признаки необходимо учитывать для успешного осуществления ситуации психологической помощи? Прокомментируйте отрицательные признаки, приведите примеры.

5. Каковы значимые особенности психологов-консультантов для успешной совместной работы в ситуации психологической помощи?

Тема 5. Основные формы работы в оказании психологической помощи

Это способы общения, позволяющие клиенту изучать свои чувства, мысли и поведение, чтобы прийти к более ясному пониманию самого себя, а затем открыть и использовать свои сильные стороны для более эффективного распоряжения своей жизнью... (из определения Британской ассоциации консультирующих психологов).

5.1. Проблема классификации видов (форм) психологической помощи.

5.2. Основные организационные формы оказания психологической помощи.

5.3. Консультативный контакт, виды психологического консультирования.

5.1. Проблема классификации видов (форм) психологической помощи

Взгляд на психологическую помощь отражает определение Британской ассоциации консультирующих психологов: «Психологическое консультирование (психологическая помощь) есть специфические отношения между двумя людьми, при которых один человек помогает другому человеку помочь самому себе. Это способ общения, позволяющий человеку (клиенту) изучать свои чувства, мысли и поведение, чтобы прийти к более ясному пониманию самого себя, а затем открыть и использовать свои сильные стороны, опираясь на внутренние ресурсы для более эффективного распоряжения своей жизнью через принятие адекватных решений и совершение целенаправленных действий».

Конечно, определение психологической помощи не может не зависеть от используемого психологического подхода, от длительности предполагаемого консультирования, от уровня и количества участников процесса, а также от многих других факторов. Это приводит

к мысли о систематизации всех факторов, то есть о необходимости создания классификации видов психологической помощи.

Оказание психологической помощи требует перехода от классификации, основанной на медицинской парадигме, к психологической классификации человеческих проблем. Изучение основных видов психологической помощи, а также методов работы приводит к заключению, что на настоящий момент единое основание для классификации вряд ли будет найдено. Причиной этого является многообразие существующих видов, типов и форм, уровней, а также школ психологической помощи. Сложно представить себе, как их объединить в какое-либо ограниченное количество групп, принимая во внимание такие факторы:

- смешение понятий «вид», «форма», «уровень» и других синонимичных терминов, что происходит из-за различных определений и понимания психологической помощи разными авторами, отнесения ими того или иного понятия то к «виду», «типу» или «форме» психологической помощи. Кроме того, придается различный объем и содержание одному и тому же конкретному понятию, различная значимость, воздействие на психическую сферу пациента;

- невозможно выделить все основания для классификации, так как спектр оказываемой психологической помощи в настоящее время очень широк и продолжает формироваться, углубляться и расширяться. Происходит как интеграция, так и разделение методов, выделение одних методов из других. Возникают и новые методы, техники и методики, производятся практические исследования и теоретические разработки;

- один и тот же вид психологической помощи может быть по разным основаниям отнесен либо в различные группы, либо может попасть в два и более класса одновременно, а может вообще не войти ни в один из них (на примере экстренной психологической помощи, которая может осуществляться в форме индивидуальной консультации (очно, по телефону доверия и т. д.) и в групповой форме (обычно при оказании помощи жертвам катастроф, террористических актов и массовых психотравмирующих событий). Трудно представить себе (хотя теоретически и возможно) экстренную помощь в форме психологической помощи семье в связи с краткосрочностью воздействия и направленности этого вида помощи на снятие последствий конкретного стрессового воздействия. Проблематика обратившихся к экстренной

помощи клиентов является проблемой, возникшей воздействием стрессовой ситуации, а не проблемой взаимоотношений.

Таким образом, в настоящее время найти исчерпывающую классификацию видов (форм) психологической помощи невозможно, но исследовать эту тему нужно для понимания теоретических аспектов психологической помощи: ее определения, содержания, основных отличий и специфики каждого конкретного вида.

Все виды и формы психологической помощи имеют общие черты и отличия, характерные особенности. Но у них есть общая цель – помощь и поддержка личности в процессе ее становления и развития, избавление человека от того, что мешает ему быть счастливым и гармоничным в окружающем мире.

Рассмотрим имеющиеся классификации организационных видов (форм) оказания психологической помощи.

5.2. Основные организационные формы оказания психологической помощи

1. Индивидуальная психологическая помощь – (психолог – клиент):
 - экстренная психологическая помощь в экстренных ситуациях (телефон доверия);
 - индивидуальная психолого-педагогическая помощь (в учреждениях образования, например, в школе конкретному ученику);
 - индивидуальное психологическое консультирование;
 - катарсическая психотерапия – термин начал свое существование еще со времен З. Фрейда (Frank L, 1927), используется для отреагирования в «пассивном состоянии». Клиент принимает самую удобную позу и максимально расслабляется. Он не направляет свои мысли, не борется с ними, а отдается пассивно нахлынувшим воспоминаниям и представлениям без их обсуждения и принятия во внимание. Так создается пассивное состояние, которое нормализует болезненное восприятие проблемы, обсуждаемой с психологом;
 - библиотерапия – (от лат. Biblio – книга и therapia – лечение) – метод, использующий художественную литературу как одну из форм «лечения» словом. Использование чтения книг с лечебной целью началось в России еще в XIX в. (И. Е. Дядьковский, 1836), но термин вошел в употребление в 20-е гг. XX в. в США. По определению,

принятому Ассоциацией больничных библиотек США, библиотерапия – это «использование специально подобранного для чтения материала как терапевтического средства в общей медицине и психиатрии с целью решения личных проблем при помощи направленного чтения». Библиотерапия – специальное коррекционное воздействие на клиента с помощью чтения специально подобранной литературы в целях нормализации или оптимизации его психического состояния;

– психоанализ как индивидуально ориентированный подход.

2. Семейное консультирование (семейная психологическая помощь):

– тренинг эффективности родителя;

– поведенческая терапия, основанная на теории научения Альберта Бандуры, а также на принципах классического и оперантного обуславливания. В основе этой формы психологической помощи лежит идея, что симптомы психологических расстройств обязаны своим появлением неверно сформированным навыкам. Поведенческая психотерапия ставит своей целью устранение нежелательных форм поведения и выработку полезных для клиента навыков поведения (например, для лечения фобий, поведенческих расстройств и зависимостей);

– коллаборативная терапия («терапия совместного проживания» Спока), где брачные партнеры лечатся различными психотерапевтами, которые взаимодействуют с целью сохранения брака;

– конкурентная терапия – оба супруга лечатся отдельно одним и тем же психотерапевтом;

– совместная терапия – супруги лечатся вместе одним и тем же психотерапевтом.

3. Групповое консультирование (групповая психологическая помощь):

– ролевой и коммуникативный тренинг – когда социальные и психологические барьеры отступают перед мастерством тренировок и упражнений;

– психодрама как метод психотерапии и психологического консультирования, созданный Я. Морено. Классическая психодрама – это терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека. Это делается для развития творческого потенциала человека и расширения возможностей адекватного поведения и взаимодействия с другими людьми;

– тренинг сензитивности (эмпатии);

- группы встреч – групповые формы психологической взаимоподдержки, основанные на открытости и честности, осознании самого себя, принятии ответственности за свою жизнь, внимании к чувствам;
- разъяснительная психотерапия (например, лекции);
- телесно-ориентированные тренинги;
- арт-терапия как терапия искусством;
- тренинг делового общения;
- групп-анализ – одновременное лечение группы людей, основанное на использовании совокупности психоаналитических идей, методов анализа, методик и техник, направленных на избавление клиентов от психических травм и конфликтов, обусловивших возникновение заболеваний и достижение соответствующего терапевтического эффекта (Новейший философский словарь, 2009).

В «Психотерапевтической энциклопедии» под редакцией Б. Д. Карвасарского описаны следующие виды психологического консультирования (психологической помощи):

1. Проблемно-ориентированная психологическая помощь – акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии.

2. Личностно-ориентированная психологическая помощь – анализ индивидуальных, личностных причин проблемы, процесс складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращение подобных проблем в будущем. Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из психоаналитических и постпсихоаналитических течений (техники гештальттерапии, гуманистической психотерапии).

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

Техника решение-ориентированной психологической помощи (консультирования) – активация ресурсов, поиск их у клиента, что осуществляются с помощью вопросов или цепочек вопросов. Поиск ресурсов может быть ориентирован на прошлое («Что раньше помогло Вам преодолевать подобные проблемы?», «Как такие проблемы решали Ваши родственники, знакомые?»), на настоящее («Что сейчас помогает Вам решать проблему хотя бы временно?») и на будущее («Кто или что могло бы Вам помочь в разрешении проблемы?»).

Наиболее применяемые **приемы**:

1. «Опора на прогресс»: Был ли в последнее время такой период, когда проблема исчезла или значительно уменьшилась? Как Вы думаете, почему? Что этому способствовало? Что мы все могли бы сделать, чтобы закрепить эти механизмы?

2. «Фантазии о будущем»: Когда проблема может разрешиться? Что может этому способствовать? Пофантазируйте: если бы мы встретили Вас, когда у Вас уже было все в порядке, и спросили бы: «Что Вам помогло?», то что бы Вы ответили? Что еще могло бы Вам помочь?

3. «Благодарности авансом»: Продумайте, как Вы будете благодарить людей, включенных в Вашу программу за помощь. Далее клиенту предлагается начать авансом реализовывать программу благодарностей.

4. «Проблема как решение»: Чему научила Вас эта проблема? Чем она была полезна для Вас?

5. «Новое позитивное название»: Придумайте какое-нибудь хорошее имя для Вашей проблемы, чтобы мы могли использовать его в беседе. Поиск хорошего имени для своей проблемы побуждает начать анализировать ее позитивные аспекты.

Р. В. Овчарова выделяет шесть *бинарных оппозиций*, в соответствии с которыми можно составить калейдоскоп видов психологического консультирования (психологической помощи):

– индивидуальная и групповая психологическая помощь. Групповая психологическая помощь чаще всего организуется после предварительных индивидуальных консультаций для клиентов со сходными психологическими проблемами, или, если все они являются членами одной системы межличностных отношений (например, семьи);

– однократные и многократные консультации;

– консультации по личному обращению и консультации в результате вызова, направления;

- консультации без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием;
- консультации без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов;
- консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).

Кроме этого, выделяют виды психологического консультирования по характеру решаемых задач: возрастно-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие.

В качестве основания для выделения видов психологического консультирования можно использовать и характер теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ.

Можно также использовать в качестве основания для выделения внутриспсихологического консультирования видов степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане можно говорить об очном консультировании, консультировании по телефону доверия, консультировании посредством дистантного письма, консультировании посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах. Все перечисленные выше формы психологического консультирования, кроме очного психологического консультирования, можно объединить под единым понятием – дистантное психологическое консультирование.

5.3. Консультативный контакт, виды психологического консультирования

Консультативный контакт – это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни (George, Cristiani, 1990).

Консультативный контакт – это чувства и установки, которые участники консультирования испытывают по отношению друг к другу, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985).

Практически все определения указывают на шесть основных параметров:

- эмоциональность (консультативный контакт скорее эмоционален, чем когнитивен, он подразумевает исследование переживаний клиентов);

- интенсивность (поскольку контакт представляет искреннее отношение и взаимный обмен переживаниями, он не может не быть интенсивным);

- динамичность (при смене клиента меняется и специфика контакта);

- конфиденциальность;

- оказание поддержки (постоянная поддержка консультанта обеспечивает стабильность контакта, позволяющую клиенту рисковать и пытаться вести себя по-новому);

- добросовестность.

Таким образом, хотя представители направлений консультативный контакт в конкретной работе используют по-разному, они едины во мнении о его важности в процессе психологической помощи.

5.3.1. Виды психологического консультирования

Существуют разные виды психологической помощи: непосредственно консультирование, психологическая коррекция, психотерапия, психопрофилактика, психологическая реабилитация, психологическое развитие или формирование новых психических операций или психических образований. Здесь имеет значение глубина погружения, уровень процесса оказания психологической помощи.

Психологическое консультирование – это нелечебная психологическая помощь, оказываемая специалистами здоровым людям с целью коррекции отношений и повышения качества жизни. Консультирование – широко распространенный сегодня и один из основных инструментов в области интеллектуальных технологий. Консультативная практика применяется в любой сфере, где используются психологические знания: в организациях и управлении, в медицине и психотерапии, в педагогике и образовании, в кадровой и менеджерской работе. В настоящее время в каждой из этих областей накоплены значительный потенциал знаний и опыт практического использования

различных техник консультирования, который может быть полезен для специалистов других сфер практики.

Следствием такого понимания консультирования является построение отношений взаимного сотрудничества психолога со своим клиентом во время психологической консультации, основанных на взаимном доверии и уважении, на равенстве и взаимной открытости. В этом отличие от отношений врачебной помощи, в которой врач всегда лучше знает, в чем состоит проблема пациента и как ее лечить, поэтому не спрашивает согласия пациента на выбор стратегии лечения, применение определенных методов и средств и не объясняет пациенту их сути, оснований своего выбора и причин своего решения. Врач выбирает стратегию лечения, а пациент лишь ее исполняет.

Личность психолога – один из наиболее важных факторов психологической работы и изменений в жизни клиента. Слово «консультация» происходит от латинского «consulto» – совещаться, заботиться. Психолог должен уметь создать атмосферу безусловного уважения и эмоционального тепла, изначального доверия и понимания, принятия индивидуальности человека, ценить уникальность его внутреннего мира, не давать оценок услышанному, обладать душевной отзывчивостью, способностью сопереживать и сочувствовать и внутренней потребностью быть полезным для клиента. И, конечно, психолог должен обладать соответствующей квалификацией, так как он должен сохранять при этом способность к анализу и выявлению тех факторов, которые приведут клиента к желаемому положительному результату.

Вопросы для самоконтроля

1. Как вы понимаете суть проблемы классификации видов (форм) психологической помощи?
2. Расскажите и прокомментируйте различные классификации основных организационных форм оказания психологической помощи.
3. Разъясните характеристики бинарных оппозиций в классификации видов психологической помощи (по Р. В. Овчаровой).
4. Какие виды психологического консультирования выделяют в современной психологической литературе?
5. Каковы параметры консультативного контакта? Дайте его определения, разъясните их.

Темы реферативных работ

1. Становление психологической помощи как социального института и профессии.
2. Формирование гуманного и научного подхода к людям, страдающим психическими заболеваниями.
3. Развитие психологического тестирования и движения за умственную гигиену.
4. Возникновение консультирования, связанного с выбором профессии.
5. Личность клиента и его переживания.
6. Личность психолога в единстве его самостных и функциональных образований.
7. Взаимоотношения между клиентом и психологом.
8. Адлеровское направление в психологической помощи.
9. Терапия поведения в психологической помощи.
10. Рационально-эмоциональная терапия в психологической помощи.
11. Ориентированная на клиента терапия в психологической помощи.
12. Экзистенциальная терапия в психологической помощи.
13. Проблематика психологической помощи в общем контексте отечественной психологии.
14. Современные тенденции и проблемы в теории и практике психологической помощи.
15. Индивидуальная и групповая формы работы в зависимости от специфики конкретной ситуации психологической помощи.
16. Семейная психотерапия и семейное консультирование: тренинг эффективности родителя, поведенческая терапия, конкурентная терапия.
17. Кризисное вмешательство.
18. Психологическая реабилитация.
19. Области психологической помощи и психологического консультирования.
20. Основные принципы взаимодействия психолога и клиента в процессе оказания психологической помощи.

21. Коммуникативные техники в консультативной беседе и этикет.

22. Формирование навыков и умений адекватного эмоционального реагирования.

23. Этические и правовые аспекты оказания психологической помощи.

24. Общие и специфические этические требования в оказании психологической помощи.

25. Методы оценки эффективности психологической помощи.

РЕПОЗИТОРИЙ ГГУ ИМЕНИ Ф. СКОРИНЫ

Литература

1. Абрамова, Г. С. Введение в практическую психологию / Г. С. Абрамова. – М., 1995. – 151 с.
2. Адлер, А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – М. : Прогресс, 1995. – 96 с.
3. Спецпрактикум по социальной психологии: опрос, семейное и индивидуальное консультирование / Ю. Е. Алешина [и др.]. – М. : Изд-во МГУ, 1989. – 64 с.
4. Алешина, Ю. Е. Специфика психологического консультирования / Ю. Е. Алешина // Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы, № 1, 1994. – С. 22–33.
5. Берн, Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры / Э. Берн. – М. : Прогресс, 1988. – 400 с.
6. Бондаренко, А. Ф. Психологическая помощь : теория и практика : учеб. пособие для студ. психол. факультет. и отделен. ун-в / А. Ф. Бондаренко. – М. : Класс, 2003. – 336 с.
7. Бондаренко, А. Ф. Социальная психотерапия личности (психосемантический подход) / А. Ф. Бондаренко. – К. : КГПИИЯ, 1991. – 189 с.
8. Братусь, Б. С. Образ человека в гуманитарной, нравственной и христианской психологии. Психология с человеческим лицом: гуманистическая перспектива в постсоветской психологии / Б. С. Братусь. – М. : Смысл, 1997. – С. 67–91.
9. Бурно, М. Е. Клиническая психотерапия / М. Е. Бурно. – М. : Академический проект, 2006. – 800 с.
10. Бурно, М. Е. Терапия творческим самовыражением / М. Е. Бурно. – М. : Медицина, 1989. – 304 с.
11. Семейная психотерапия / Р. Бэндлер [и др.]. – Воронеж : Модэк, 1993. – 208 с.
12. Василюк, Ф. Е. Психология переживаний / Ф. Е. Василюк. – М. : МГУ, 1984. – 240 с.
13. Василюк, Ф. Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи / Ф. Е. Василюк // Вопр. психологии, № 5, 1988. – С. 27–37.
14. Гингер, С. Гештальт : искусство контакта / С. Гингер. – М., 2010. – 191 с.
15. Емельянова, Е. В. Кризис в созависимых отношениях. Принципы и алгоритмы консультирования / Е. В. Емельянова. – СПб.: Речь, 2014. – 320 с.

16. Зейгарник, Б. В. Теории личности в зарубежной психологии / Б. В. Зейгарник. – М. : МГУ, 1982. – 128 с.
17. Кори, Дж. Техники групповой психотерапии / Дж. Кори, М. Кори, П. Колланэн, Дж. Рассел. – М.–СПб., 2001. – 309 с.
18. Коттлер, Дж. Совершенный психотерапевт : Работа с трудными клиентами / Дж. Коттлер. – СПб., 2002. – 352 с.
19. Малкина-Пых, И. Г. Психология поведения жертвы : Справочник практического психолога / И. Г. Малкина-Пых. – М. : Изд-во Эксмо, 2006. – 108 с.
20. Меновщиков, В. Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями / В. Ю. Меновщиков. – 2-е изд., стер. – М. : Смысл, 2005. – 182 с.
21. Новикова, М. В. Психологическая помощь ребенку в кризисной ситуации / М. В. Новикова. – М., 2006. – 128 с.
22. Олифиревич, Н. И. Индивидуальное психологическое консультирование : Теория и практика / Н. И. Олифиревич. – Минск, 2005. – 264 с.
23. Смирнов, И. Психотехнологии : компьютерный и психосемантический анализ и психокоррекция на неосознаваемом уровне / И. Смирнов, Е. Безносюк, А. Журавлев. – М. : Прогресс-Культура, 1995. – 416 с.
24. Уотсон, Дж. Психология с точки зрения бихевиориста / Дж. Уотсон // Хрестоматия по истории психологии / ред. П. Я. Гальперин, Д. Н. Ждан. – М. : МГУ, 1980. – 364 с.
25. Франкл, В. Человек в поисках смысла / В. Франкл. – М. : Прогресс, 1990. – 196 с.
26. Фрейд, З. Психология бессознательного : Сб. произведений / З. Фрейд. – М. : Просвещение, 1989. – 448 с.
27. Фромм, Э. Психоанализ и этика / Э. Фромм. – М. : Республика, 1994. – 416 с.
28. Чернявская, А. Г. Психотерапия: шаг за шагом : учеб.-практ. руководство / А. Г. Чернявская. – Минск, 2005. – 512 с.
29. Юнг, К. Г. Проблемы души нашего времени / К. Г. Юнг. – М. : Прогресс, 1994. – 336 с.
30. Ялом, И. Групповая психотерапия : Теория и практика / И. Ялом. – М., 2005. – 576 с.

Производственно-практическое издание

Маркевич Ольга Владимировна

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Практическое руководство

Редактор *В. И. Шкредова*

Корректор *В. В. Калугина*

Подписано в печать 09.01.2017. Формат 60×84 1/16.

Бумага офсетная. Ризография. Усл. печ. л. 2,6.

Уч.-изд. л. 2,8. Тираж 25 экз. Заказ 19.

Издатель и полиграфическое исполнение:

учреждение образования

«Гомельский государственный университет
имени Франциска Скорины».

Свидетельство о государственной регистрации издателя, изготовителя,
распространителя печатных изданий № 1/87 от 18.11.2013.

Специальное разрешение (лицензия) № 02330 / 450 от 18.12.2013.

Ул. Советская, 104, 246019, Гомель

О. В. Маркевич

**ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА
ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ**

Гомель
2017

