

Тема: Организационные формы оказания психологической помощи

Цели: раскрыть содержание основных организационных форм оказания психологической помощи; рассказать о классификациях видов психологической помощи; развить понимание коммуникативных техник в процессе консультативного контакта.

ЭПИГРАФ: 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)

План:

1. Проблема классификации видов (форм) психологической помощи
2. Основные организационные формы оказания психологической помощи
3. Консультативный контакт, виды психологического консультирования
4. Коммуникативные техники в консультативной беседе и этикет

Литература

Ход лекции:

Вопрос 1.

Проблема классификации видов (форм) психологической помощи обсуждалась на прошлой лекции.

- Перечислите факторы, которые необходимо принимать во внимание, обсуждая тот факт, что невозможно объединить в ограниченное количество групп все формы (виды) психологической помощи?

факторы:

- Смешение понятий "вид", "форма", "уровень" и т. п. - из-за различного определения и понимания психологической помощи разными авторами, отнесения ими того или иного понятия то к "виду", "типу" или "форме" помощи. Кроме того, придается различный объем и содержание одному и тому же конкретному понятию.

- 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 их 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 др. массовых психотравмирующих событий).

Таким образом, в настоящее время найти исчерпывающую классификацию видов психологической помощи невозможно, однако рассмотрим имеющиеся классификации.

Вопрос 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 или др.)
- 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 психотерапевтом.

- библиотерапия - (от лат. *biblio* — книга и гр. *therapia* — лечение) — метод, использующий художественную литературу как одну из форм «лечения» словом. Использование чтения книг с лечебной целью началось в России еще в XIX веке (И. Е. Дядьковский, 1836), но термин вошел в употребление в 20-е годы 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 – индивидуально ориентированный подход

2. Семейное консультирование (семейная психологическая помощь)

- тренинг эффективности родителя
- поведенческая терапия - основана 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 – Спок) - брачные партнеры лечатся различными терапевтами, которые взаимодействуют с целью сохранения брака.
- конкурентная терапия - оба супруга лечатся отдельно одним и тем же терапевтом.
- Совместная терапия - супруги лечатся вместе одним и тем же терапевтом.

3. Групповое консультирование (групповая психологическая помощь)

- ролевой и коммуникативный тренинг – когда социальные и психологические барьеры отступают перед мастерством тренировок, упражнений
- психодрама - метод психотерапии и психологического консультирования, созданный Якобом 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 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 (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 пациентов от психических травм и конфликтов, обусловивших возникновение их 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 психотерапии (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.

Техники решение-ориентированного психологического консультирования:

Активация ресурсов, поиск их у клиента осуществляются с помощью вопросов или цепочек вопросов. Поиск ресурсов может быть ориентирован на прошлое («Что раньше помогало 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.

Овчарова Р.В. 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 – консультации в результате вызова, направления.

- Без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием.

- Без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов.

- Консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).

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

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 внутри психологического консультирования видов степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане можно говорить об очном консультировании, консультировании на телефоне 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.

Вопрос 3. *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 один по отношению к другому, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985).

- *Практически все определения указывают на шесть основных параметров. Перечислите их.*

- 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.

Психологическое консультирование и его виды

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 внелечебная 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 накоплен 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, основанные на взаимном доверии и уважении, на равенстве и взаимной открытости. В этом отличие от отношений врачебной помощи, в которых 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.

Вопрос 4. 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, могут обнаружить, что несмотря на требование положительного отношения к клиенту (например, в роджерсианской традиции) данный конкретный клиент никак не вызывает положительных чувств, а даже наоборот. Или же психолог, предпочитающий трансперсональную психологию (психосинтез) 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 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: кивок, повторение последних слов (своих или клиента), перефразировка последнего высказывания; если клиент продолжает молчать — помочь ему в выражении состояния: "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. 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. Ее назначение — 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 (объяснения) 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 проинтерпретировать свои высказывания или поведение (“чтение между строк”). Пример. *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. Существенным моментом в самораскрытии является: 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. Пример:

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). Она 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 нежелательное 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 (магнитофонные 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 (почасово, по результату) 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 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 в клиента в то, что ему смогут помочь.

Спасибо за внимание!

Наши практические занятия будут логическим продолжением темы лекции.