

# Взаимодействие консультанта и клиента в процессе психологического консультирования



Часть 3

# Определение психологического консультирования

- **Психологическое консультирование** – совокупность процедур направленных на помощь человеку в решении проблем и принятии решений относительно разных сфер его жизни, таких как профессиональная карьера, семья, совершенствование личности и межличностных отношений. (Лицензионная комиссия США)
- **Психологическое консультирование** – профессиональная помощь человеку (или группе людей) в поиске путей разрешения или решения определенной трудной или проблемной ситуации. (Б.Д.Карвасарский)
- **Психологическое консультирование** – непосредственная работа с людьми, направленная на решения различного рода психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является **определенным образом построенная беседа** (Алешина)

# История консультирования

- Консультирование – сравнительно молодая профессия. Его базис был и

остается междисциплинарным.

До начала 1900-х годов консультирование осуществлялось

преимущественно в форме предоставления советов или информации.

Первая мировая война оказалась третьим значительным событием десятилетия. Армия США финансировала разработку многочисленных психологических методик для отбора личного состава психометрия (психологическое тестирование) стало популярным движением.

Три главных события 1940-х годов окончательно сформировали практику

консультирования: теория Карла Роджерса, Вторая мировая война и

участие правительства в программах консультирования после окончания

войны.

«Если какое-либо десятилетие может быть выделено вследствие его выдающегося вклада в развитие консультирования, то это – 1950-е годы» в 1952 году в АРА было формально учреждено Отделение консультационной психологии (17-е отделение)

Еще одним мощным фактором, сказавшим воздействие в 1960-х годах,

стали гуманистические теории во главе с Абрахама Маслоу.

Тенденция стандартизировать обучение и сертификацию стала

проявляться еще в начале десятилетия и усиливалась год за годом.

В 70-х году в качестве филиала APGA был создан Аккредитационный

совет по консультированию.

# Цели и задачи психологического консультирования

Ю.Е. Алёшина (2000) основную **цель** психологического консультирования определяет как оказание **психологической помощи**, т. е. разговор с психологом должен помочь человеку в решении его проблем и налаживании взаимоотношений с окружающими. Применительно к этой цели выдвигаются следующие **задачи**:

1. **Выслушивание клиента**, в результате чего должно расширяться его представление о себе и собственной ситуации.

2. **Облегчение эмоционального состояния клиента.**

3. **Принятие клиентом ответственности за происходящее с ним.** 4. **Помощь психолога в определении того, как и что именно можно изменить в ситуации.**

•Г. Иган (Egan, 1996) указывает, что продвижение к цели психологического консультирования, которую консультант намечает вместе с клиентом и которая может варьироваться и уточняться в процессе консультирования, сопряжено с решением следующих универсальных задач:

- 1) построение доверительных отношений и исследование проблемы;
- 2) новое понимание проблемы и выявление различных перспектив ее решения;
- 3) помощь клиенту в развитии и использовании помогающих стратегий.



# Психологическое консультирование и психотерапия

Появление таких терминов, как «психологическая коррекция», «психотерапевтическое консультирование», «психологическая психотерапия», «внеклиническая психотерапия» явилось попыткой обойти законодательное ограничение.

**В обеих ситуациях отмечается, что инструментом специалиста является его личность.**

## **Отличия психологического консультирования от психотерапии**

- Различия клиентуры и проблем клиентов
- Различия в запросе.
- Различия в длительности
- Консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиентов
- Консультирование ориентируется на проблемы, возникающие во взаимодействии личности и среды;
- Различия эффектов, как возникающих в ходе помогающего взаимодействия, так и свидетельствующих об окончании помощи.



# Этические основы работы консультанта

1. Принцип уважения
2. Принцип конфиденциальности
3. Принцип компетентности
4. Принцип ответственности
5. Принцип честности



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

C. Rogers выделил три основных принципа этого направления:

- каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения как таковая;
- каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

# Модель личности эффективного психолога-консультанта

Эффективность консультанта определяется:

- свойствами личности
- профессиональными знаниями
- специальными навыками

# Этапы консультирования

Выделяются шесть основных этапов консультативной работы :

1) Установление контакта и отношений договоренностей (возникновение раппорта);

2) Описание проблемы с точки зрения клиента, исследование субъективной картины клиента («В чем проблема?»);

3) Исследование проблемы:

а) актуальные условия существования проблемы (Какая она здесь и теперь? Какова ситуация? Какие ощущения?);

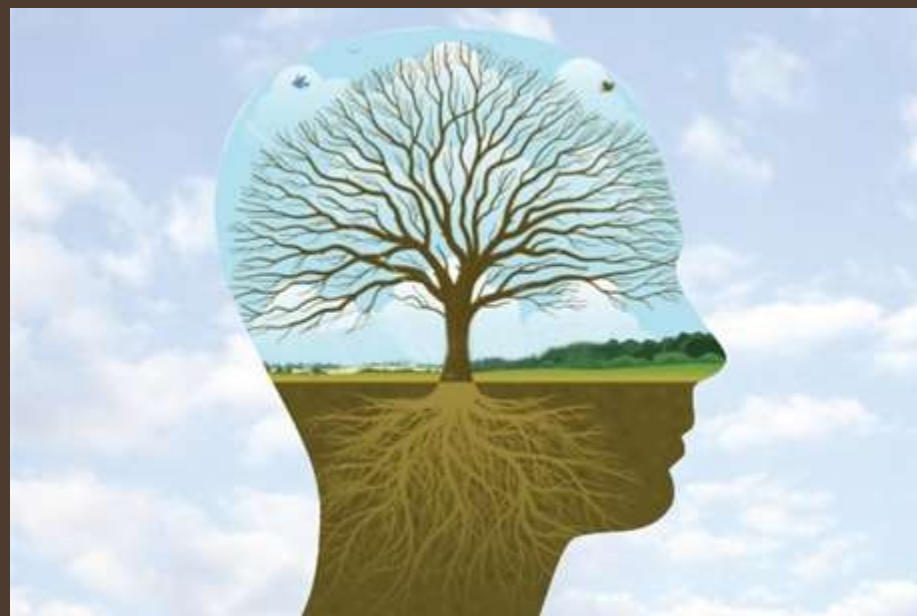
б) биографические условия появления;

в) ее функциональное значение для клиента (Зачем? Почему необходима?).

4) Переформулирование запроса и постановка терапевтической цели («Чего вы хотите добиться?») желаемый результат;

5) Работа с проблемой, выработка альтернативных решений («Что еще мы можем сделать по этому поводу?»)

д) Завершение, обобщение результатов («Вы будете делать это?») и выход из контакта.





# Первый этап - установление контакта и факторы на него влияющие

**Контакт** (рабочий альянс) – такой уровень безопасности, принятия и доверия во взаимодействии с консультантом, который позволяет клиенту выразить то, что его беспокоит.

Контакт зависит от двух важных факторов:

- Терапевтического климата
- Навыков консультанта (вербальных и невербальных) в поддержании общения.



# Этап “Выявления проблемы клиента и формирование запроса”

**Жалоба клиента** - адресованное консультанту выявление недовольства по поводу некоторых трудностей, которые клиент хотел бы устранить, но не может сделать это самостоятельно.

**Запрос** — конкретизация формы помощи, ожидаемой клиентом от консультации. Обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если клиент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос, скорее всего, будет «научите».

Запрос может быть:

- Конструктивным
- Не конструктивным



# Навыки необходимые в психологическом консультировании

## Категории навыков консультирования:

- Умение установить контакт (испытывать интерес, вовлекаться в процесс, создавать атмосферу доверия и безопасности)
- Умение присоединения (чувствовать и понимать состояние клиента, находиться с ним в одном пространстве или системе координат)
- Умение работать со своими чувствами и чувствами других людей
- Умение использовать вербальные и невербальные средства коммуникации:

навыки активного слушания (закрытые/открытые вопросы, перефразирование, повтор, резюмирование и т.п.);

навыки оказания поддержки (самораскрытие, отражение чувств и т.п).

## Сквозные навыки консультирования

- Задавание вопросов (открытые вопросы/ закрытые вопросы )
- Повтор (поддержка)
- Отражение чувств
- Перефразирование
- Резюмирование

# Типы вопросов

**Закрытые вопросы:** Кто? Когда? Где? Который?

**Открытые вопросы** обычно начинаются со слов: Каким образом? Расскажите мне о... “что”, “Как”, “Почему”, “Могли бы”, “А если”. Подобные вопросы требуют от клиента развернутого ответа.

Примеры:

Что вы думаете по поводу...? / Как вы относитесь к...?  
/ Как обычно вы...? / Каковы будут дальнейшие шаги?  
/ Как вы пришли к идее...? / Что вы можете получить, если...?  
/ Как вы в настоящее время...? / Что вы делаете для того, чтобы...?

• **Вопросы содержательного характера** — это вопросы, которые затрагивают то, о чем повествует клиент.

• **Вопросы эмоционального характера** — это вопросы, которые касаются эмоций и чувств клиента.

• **Уточняющие вопросы.**

• **Гипотетические вопросы** направлены в будущее. Они также помогают узнать новое о клиенте, о том, что еще не произошло и не известно, произойдет ли когда-либо.



# Отражение чувств клиента

## Цели отражения чувств

1. Помочь клиенту идентифицировать свои чувства и побудить его больше говорить о своих переживаниях в связи с проблемой.
2. Помочь клиенту вентилировать свои чувства и таким образом снизить уровень напряжения.
3. Показать клиенту, что вы понимаете и принимаете его чувства, что позволит улучшить качество контакта.

Отражение чувств означает, что консультант является как бы зеркалом, в котором клиент может увидеть смысл и значение своих чувств. Отражение чувств способствует возникновению межличностного, эмоционального контакта, потому что показывает клиенту, что консультант старается познать его внутренний мир.

Прием отражение чувств можно расчленить на три-четыре части: произнести ваше имя и имя клиента; эмоциональное произнесение слов: предложения-штампы (**“Похоже, вы чувствуете...”**, **“Мне кажется, вы чувствуете...”**): часто добавляется контекст данного переживания **“Вы сердитесь, когда ваш сын бунтует”**.

# Спасибо за внимание



Гарбовская Юлия  
Научный руководитель Ладутько В.А.

