

МЕТОДЫ И ТЕХНИКИ
ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



Психологическое консультирование – это особая область практической психологии, связанная с оказанием со стороны специалиста – психолога непосредственной психологической помощи людям, которые нуждаются в ней, в виде советов и рекомендаций; совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений, относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений.

Цель консультирования – помочь клиентам понять происходящее в их жизненном пространстве и осмысленно достичь поставленной цели на основе осознанного выбора при разрешении проблем эмоционального и межличностного характера.

Методы психологического консультирования – это совокупность конкретных приемов и способов оказания психологической помощи клиенту в процессе психологического консультирования с целью повышения эффективности терапевтического воздействия и достижения целей консультирования.

Основные методы психологического консультирования:

- беседа
- интервью
- наблюдение
- активное слушание
- эмпатическое слушание

БЕСЕДА

Беседа в психологическом консультировании рассматривается как основной механизм взаимодействия консультанта и клиента, так как весь процесс консультирования построен на речевом диалоге между ними. Для того чтобы процесс консультирования двигался в нужном направлении, консультант должен обладать определенными речевыми способностями, а также специальными техниками и приемами ведения беседы, которые способствовали бы ее развитию.

Профессиональная беседа строится из разного рода приемов и техник, используемых с целью достижения соответствующего эффекта. Важную роль играют техники ведения диалога, одобрения мнений клиента, стимулирования высказываний, краткость и ясность речи психолога и др.

**Особенности речи консультанта
при проведении психологической беседы:**

- ограниченность по времени
- соответствие речи консультанта языку клиента
- краткость и точность высказываний консультанта

Этапы консультативной беседы по Алешиной Ю.Е.

- 1. Начало беседы.** Знакомство клиента и консультанта. Создание атмосферы комфорта.
- 2. Распрос клиента.** Формулирование и проверка консультативных гипотез. Гипотеза в консультировании – это предположение консультанта о причине проблем, способов ее разрешения и изменение клиентом своей жизненной позиции. Важно иметь много гипотез.
- 3. Коррекционное воздействие.** Оказание психокоррекционного воздействия, интерпретация, ролевые игры.
- 4. Завершение беседы.** Подводятся итоги сотрудничества. Предоставить клиенту возможность осмыслить, что с ним происходило за время терапии. Эмоциональное ободрение, прощание.

Беседа может иметь структурированный характер, вестись по заранее составленному плану, программе. Такая структурированная беседа называется **методом интервью**.

Разновидности интервью:

- стандартизированное - имеет стойкую стратегию и четкую тактику;
- частично стандартизированное - опирается на стойкую стратегию и более пластичную тактику;
- свободно управляемое диагностическое интервью - основывается на стойкой стратегии, но имеет совершенно свободную тактику, которая зависит от особенностей клиента, отношений и т.д.

Активное слушание - восприятие речи клиента, при которой идет прямое и не прямое взаимодействие между участниками процесса, когда психолог-консультант включается в процесс разговора, слышит и осознает значение слов говорящего, воспринимает его речь.

Активное слушание имеет целью точное отражение информации говорящего.

Эмпатическое слушание — это слушание, ориентированное на чувства, отношение, глубокое понимание человека, его состояния.

Эмпатия - это сочувствие, сопереживание, умение поставить себя на место другого, проникновение в субъективный мир другого человека, так что эмпатическое слушание - это "сочувственное" слушание.

Техника психологического консультирования представляет собой специально организованную психологом системную процедуру, включающую комплекс приемов, предписаний, действий, осуществляемых им в отношении клиента в рамках консультативного процесса. Техника преследует определенную цель и направлена на решение одной или нескольких консультативных задач.

Основные техники:

- Постановка вопросов
- Ободрение и успокаивание
- Отражение содержания: перефразирование и обобщение
- Отражение чувств
- Паузы молчания
- Предоставление информации
- Интерпретация
- Конфронтация
- Чувства консультанта и самораскрытие
- Структурирование консультирования

Специальные вопросы в психологическом консультировании используются достаточно часто, и их целью служит получение информации о клиенте, углубление понимания высказываний клиента, раскрытие их точного смысла, а также направление речи клиента в нужное для терапевтического эффекта русло и стимулирование его к более глубокому осмыслению своего рассказа и, следовательно, к более глубокому осознанию своей проблемы.

Виды вопросов:

- **Закрытые вопросы** - используются для получения конкретной информации о клиенте и обычно предполагают ответ в одном-двух словах, подтверждение или отрицание («да», «нет»).
- **Открытые вопросы** - служат не столько для получения сведений о клиенте, сколько позволяют обсуждать чувства.
- **Парадоксальные вопросы** – служат для того, чтобы поставить позицию клиента под сомнение

Ободрение и успокаивание

Очень важные техники для создания и укрепления консультативного контакта.

Ободрение выражается фразами, означающими согласие или (и) понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование.

Ободрением выражается поддержка – основная составляющая консультативного контакта.

Другой важной составляющей поддержки клиента является успокаивание, которое вместе с ободрением позволяет клиенту поверить в себя и рисковать, испытывая новые способы поведения.

Отражение содержания: перефразирование и обобщение

Перефразирование высказывания клиента или обобщение нескольких высказываний необходимо для того, чтобы отражать содержание речи клиента. Клиент таким образом убеждается, что его внимательно выслушивают и понимают.

Цели перефразирования:

- - показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается понять то, что он говорит;
- - выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова, однако в сжатом виде;
- - самому консультанту проверить, правильно ли он понял слова клиента.

В **обобщении** выражается основная идея нескольких мало связанных между собой утверждений или долгого и запутанного высказывания. Обобщение помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем и помогает выдержать последовательность консультирования.

Ситуации, в которых чаще всего используется обобщение:

- - когда консультант хочет структурировать начало беседы, чтобы объединить ее с прежними беседами;
- - когда клиент говорит очень долго и запутанно;
- - когда одна тема беседы уже исчерпана и намечается переход к следующей теме или к следующему этапу беседы;
- - при стремлении придать некое направление беседе;
- - в конце встречи при стремлении подчеркнуть существенные моменты беседы и дать задание на промежуток времени до следующей встречи.
-

Отражение чувств

Познание и отражение чувств клиента представляется одной из главных техник консультирования. Отражение чувств тесно связано с перефразированием высказанных клиентом мыслей - разница лишь в том, что в последнем случае внимание сосредоточивается на содержании, а при отражении чувств - на том, что скрыто за содержанием.

Основные принципы отражения чувств клиента:

- Консультант обязан как можно полнее и точнее идентифицировать чувств как свои, так и клиентов;
- Не обязательно отражать или комментировать каждое чувство клиента – любое действие консультанта должно быть целесообразным в контексте процесса консультирования;
- Обязательно обращать внимание на чувства, когда они:
 - вызывают проблемы в консультировании;
 - могут поддержать клиента, помочь ему.

Паузы молчания

Умение молчать и использовать тишину в терапевтических целях - один из важнейших навыков консультирования. Хотя тишина в консультировании иногда означает нарушение консультативного контакта, тем не менее она бывает и глубоко осмысленной. Для консультанта, научившегося быть чутким к различным смыслам тишины, вообще к тишине, и научившегося сознательно создавать и использовать паузы в консультировании, молчание становится особенно терапевтически ценным, т.к. оно:

- увеличивает эмоциональное взаимопонимание консультанта и клиента;
- предоставляет возможность клиенту "погрузиться" в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение;
- позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах.

Предоставление информации

- это предоставление выверенных опытом знаний в форме объяснений, изложения фактов или мнений либо по собственной воле, либо в ответ на вопросы клиента. Может быть в виде ссылки на авторитеты, произведения литературы и т.п.

Функции: выяснение скрытых за вопросом тревог, ожиданий и желаний; расширение взгляда, кругозора; увеличение психологического поля поиска ответов.

Применяется, когда клиент ищет ответы на волнующие его вопросы, просит дать ту или иную информацию, также при отсутствии достаточного знания или ложном понимании чего-либо.

Интерпретация

В консультировании интерпретация повествования используется с целью выявить большее, нежели содержится в поверхностном повествовании клиента.

Интерпретационные утверждения консультанта придают определенный смысл ожиданиям, чувствам, поведению клиента, потому что помогают установить причинные связи между поведением и переживаниями. Это помогает клиенту увидеть себя и свои жизненные трудности в новой перспективе и новым способом.

Правильное понимание происходящего лежит в основе адекватного поведения. (А. Адлер)

Конфронтация

- это всякая реакция консультанта, противоречащая поведению клиента.

Противостояние направлено на противоречивое поведение клиента. Конфронтации подвергается привычный стиль межличностного поведения клиента. Этот стиль поведения воспроизводится и в консультативном контексте.

Основные случаи использования конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т. п.
2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей.
3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Чувства консультанта и самораскрытие

Самораскрытие – это сознательное, преднамеренное раскрытие консультантом информации о своей жизни, мыслях, чувствах, совершаемое в процессе консультирования и в целях повышения его эффективности.

Особенности:

- выражение консультантом собственных чувств, возникающих в ситуации консультирования, которые являются реакцией на рассказ клиента, его поведение и т. п.;
- через выражение своих чувств консультант раскрывается перед клиентом, то есть показывает свое эмоциональное отношение к событиям и людям;
- чувства консультанта могут интерпретироваться и вноситься в консультативное пространство для совместного анализа, а также служить обратной связью по поводу своего поведения для клиента, то есть консультант может быть "зеркалом" для клиента;
- эмоциональное участие консультанта должно служить интересам клиента, а не самого консультанта;
- своевременность и адекватность самораскрытия консультанта.

Структурирование консультирования

- представляет собой некоторые действия консультанта в пространстве психологического консультирования, направленные на определение сущности, пределов и целей консультационного процесса, структурирование границ консультационного пространства и границ взаимоотношений с данным конкретным клиентом.

Структурирование означает организацию отношений консультанта с клиентом, выделение отдельных этапов консультирования и оценку их результатов, а также предоставление клиенту информации о процессе консультирования. Каждый новый этап начинается с оценки того, что достигнуто. Это способствует желанию клиента активно сотрудничать с консультантом, а также создает возможность в случае неудачи на отдельном этапе вновь вернуться к нему.

Способы ограничения и структурирования консультационного процесса:

- ограничения по времени
- ограничения действий
- ограничения процедуры или процесса
- структурирование ценностей процесса