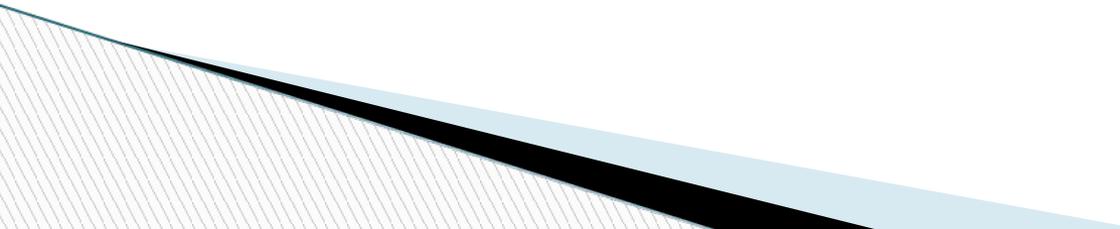


КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ КАК ТЕХНОЛОГИЯ

Шемберг Е.Н.
ст. преподаватель КК ИПК
кафедра педагогики и психологии

ТЕХНОЛОГИЯ -

**это строго определенная
последовательность приемов,
операций, которые
применяются в каком-либо
деле, и гарантируют
достижение результата;**



Консультирование

- ▣ это совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений (Ассоциация служащих и менеджеров США);
- ▣ 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".
- ▣ Главная цель консультирования — помочь клиенту понять, что именно он сам и есть тот человек, который должен решать, действовать, изменить себя, ситуацию, процесс, свои способности

Консультирование

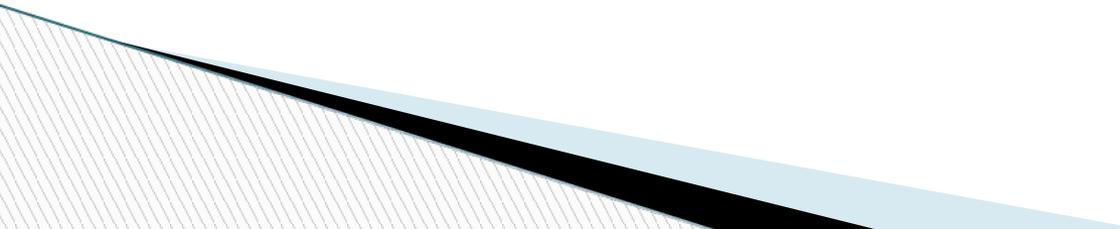
- ▣ **Процесс взаимодействия клиента и консультанта, направленный на выяснение сущности психологической проблемы клиента и на определение наиболее эффективных способов ее решения.**
- ▣ **Эффективность процесса консультирования зависит от умения консультанта выделить и истолковать проблему клиента, его умения привлечь клиента к обсуждению вариантов решения его проблемы (что определяется владением различными техниками общения), оказанием помощи клиенту в обучении новым способам решения проблемы.**
- ▣ **Эффективность консультирования напрямую связана с умением консультанта исполнять свою профессиональную роль, строить в ее рамках свое поведение.**

специфические черты психологического консультирования, отличающие его от психотерапии:

- консультирование ориентировано на клинически здоровую личность; это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, а также люди, чувствующие себя хорошо, однако ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности;
- консультирование сориентировано на здоровые стороны личности независимо от степени нарушения; эта ориентация основана на вере, что "человек может изменяться", выбрать удовлетворяющую его жизнь, находить способы использования своих задатков (Jordan с соавт.; цит. по: Myers с соавт., 1968);
- консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиентов;
- консультирование обычно ориентируется на краткосрочную помощь (до 15 встреч);
- консультирование ориентируется на проблемы, возникающие во взаимодействии личности и среды;
- консультирование направлено на изменение поведения и развитие личности клиента.

Консультирование - деятельность

В философии Де определяется как специфика жизни людей, как человеческий способ жизни, заключающийся в *целенаправленном и осознанном* преобразовании природной и социальной действительности, собственного самосознания. За счёт Де человек создаёт человеческий мир, творит общественные отношения и самого себя, создаёт новые культурные нормы.



Психологическая теория Де

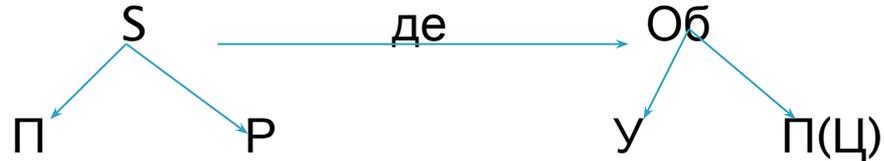
(Леонтьев, Рубинштейн)

- ▣ Де - активность, направленная на преобразование действительности (природы, общества, сознания). Активность человека становится деятельностью, если осознаётся предмет Де.
- ▣ Предмет Де определяет её содержание. Это то, на что направлено действие субъекта, что удовлетворяет потребность человека, то, что выделяется из объекта преобразования при выполнении действия. Предмет – «перед метой». Мета- цель, точка в пространстве, куда надо попасть, образ будущего. По предмету Де, т.е. по цели, определяются виды Де.

Методологическая схема Де

(Щедровицкий Г.П., Слободчиков В.И.)

- Схема деятельности:



- **Субъект Де** обладая ресурсом, потенциалом способен совершить действие по преобразованию объекта.
- **Объект Де** - то, на что направлено действие субъекта.
- **Предмет Де** - то, что преобразуется в объекте.
- **Цель Де** - прогнозируемый результат деятельности, который измеряем.
Цель реалистична, конкретна, диагностична. Цель ставится, исходя из потребностей субъекта, общественного и государственного заказа, ориентиров, с учётом возможностей субъекта и условий.
- **Задачи Де** - цель, конкретизированная в определённых условиях, шаги по достижению цели.
- **Действия** - состоят из операций, осуществляются по определённой процедуре, соответствуют цели.
- **Результат Де** - изменение способностей, способов деятельности, сознания человека, либо некоторый материальный продукт.
- **Критерии оценки** деятельности.

Схема целеполагания

П (хочу)
ориентиры

заказ (надо)

Ц

Возм.(могу)

Усл.



**субъект консультативной
деятельности**

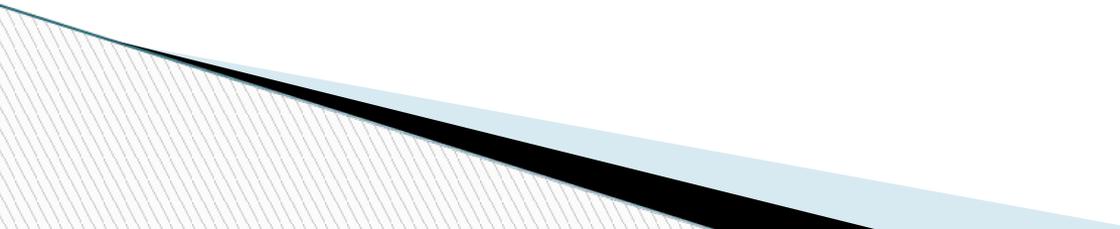
–

психолог-консультант

КОНСУЛЬТАНТ

- ▣ *проявление глубокого интереса к людям и терпение в общении с ними. (М. Viber (1961) охарактеризовал этот фактор как интерес к людям в силу их бытия, а не потому, что некоторые из них шизофреники или психопаты);*
- ▣ *чувствительность к установкам и поведению других людей;*
- ▣ *эмоциональная стабильность и объективность;*
- ▣ *способность вызывать доверие других людей;*
- ▣ *уважение прав других людей.*

Национальная ассоциация профессиональной ориентации США



КОНСУЛЬТАНТ

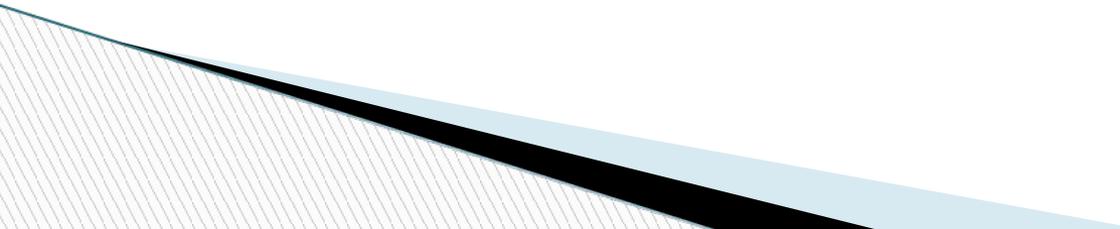
- ▣ доверие к людям;*
 - ▣ уважение ценностей другой личности;*
 - ▣ проницательность;*
 - ▣ отсутствие предубеждений;*
 - ▣ самопонимание;*
 - ▣ сознание профессионального долга.*
- Комитет по надзору и подготовке консультантов
США*

консультант

- ▣ Личная зрелость консультанта. Подразумевается, что консультант успешно решает свои жизненные проблемы, откровенен, терпим и искренен по отношению к себе.
- ▣ Социальная зрелость консультанта. Подразумевается, что консультант способен помочь другим людям эффективно решать их проблемы, откровенен, терпим и искренен по отношению к клиентам.
- ▣ Зрелость консультанта — это процесс, а не состояние. Подразумевается, что невозможно быть зрелым всегда и везде.

Три постулата квалифицированного психологического консультирования (K. Schneider (1992)).

три основных принципа клиент-центрированной терапии (С. Rogers)

- 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.**
- 

«синдром сгорания» (причины)

- ▣ *неразрешенные личностные конфликты консультанта;*
- ▣ *принятие личной ответственности за свою работу;*
- ▣ *монотонность работы, особенно если ее смысл кажется сомнительным;*
- ▣ *вкладывание в работу больших личностных ресурсов при недостаточности признания и положительной оценки;*
- ▣ *строгая регламентация времени работы, особенно при нереальных сроках ее исполнения;*
- ▣ *работа с "немотивированными" клиентами, постоянно сопротивляющимися усилиям консультанта помочь им, и незначительные, трудно осязаемые результаты такой работы;*
- ▣ *напряженность и конфликты в профессиональной среде, недостаточная поддержка со стороны коллег и их излишний критицизм;*
- ▣ *нехватка условий для самовыражения личности на работе*
- ▣ *работа без возможности дальнейшего обучения и профессионального совершенствования;*

Способы противостояния "синдрому сгорания":

- ▣ **культивирование других интересов, не связанных с консультированием;**
- ▣ **поддержание своего здоровья, соблюдение режима сна и питания, овладение техникой медитации;**
- ▣ **стремление к тому, чего хочется, без надежды стать победителем во всех случаях и умение проигрывать без ненужных самоуничужения и агрессивности;**
- ▣ **открытость новому опыту;**
- ▣ **обдуманное обязательство (например, не следует брать на себя большую ответственность за клиента, чем делает он сам);**
- ▣ **участие в работе профессиональной группы, дающее возможность обсудить возникшие личные проблемы, связанные с консультативной работой;**
- ▣ **умение быть профессионалом только в профессиональной ситуации.**

Модель

- ▣ **Модель** – образец в малом виде (В. Даль).
- ▣ результат операции сознания по **замене реального объекта искусственным**, который отражает сущность реального объекта, его ненаблюдаемые аспекты;
- ▣ средство отображения явлений и процессов, замещающее функцию исходного объекта и программу действий с ним;
- ▣ искусственный объект, совмещающий **свойства предмета и способ действия** с ним, адекватный свойствам материала, природе объекта, воспроизводящий характеристики реального объекта для его изучения.
- ▣ **Виды моделей**: вещественные или знаковые (словесные, графические, в виде формул, символов).

МОДЕЛЬ

- Нечто, представляющее какой-либо предмет или явление в его существенных характеристиках

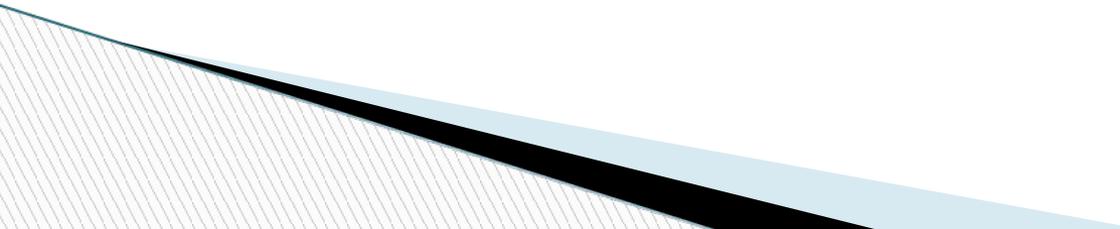
моделирование

- Процесс построения моделей, отражающих существенные характеристики предмета или явления и его взаимосвязи с другими предметами или явлениями (способ действия);

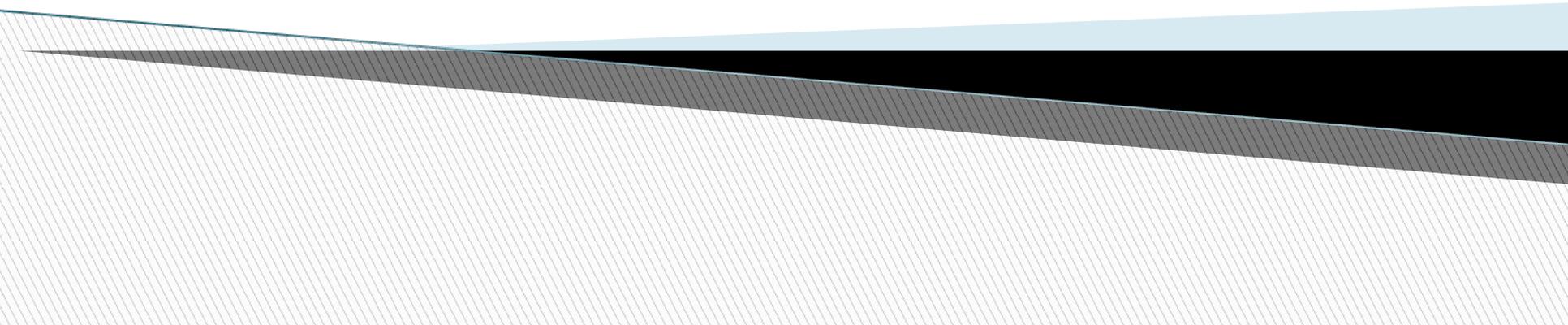
моделирование

- ▣ Метод познания, исследования, предполагающий построение некоего образца, модели явления (процесса) и дальнейшее исследование этого явления (процесса) с помощью его модели

Этапы моделирования деятельности

- Определение субъекта;
 - Определение объекта;
 - Определение предмета;
 - Выделение существенных признаков (предназначения);
 - Описание модели (по структуре деятельности);
 - Конкретизация модели (условия, взаимосвязи, формы и т.д.)
- 

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ БЕСЕДА-ИНТЕРВЬЮ КАК ТЕХНОЛОГИЯ



Беседа-интервью как технология -
системная совокупность и
порядок функционирования всех
личностных (психолого-
педагогических установок),
инструментальных (техники) и
методологических
(деятельностный подход)
средств, которые используются
для достижения образовательной
цели

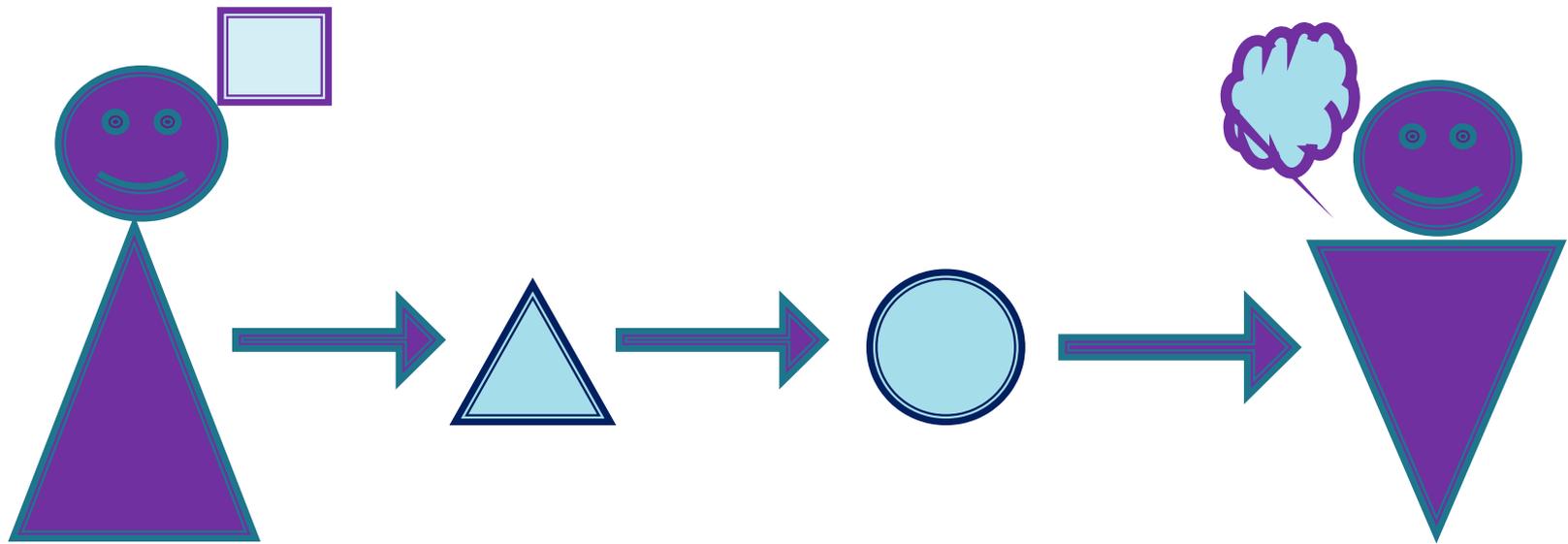
Метод беседы (интервью) — один из тех психологических инструментов, владение которыми относится к числу необходимых навыков практического психолога и может служить критерием его профессиональной подготовленности и квалификации.

- ▣ органичность и универсальность беседы нередко порождают иллюзию простоты и доступности данного метода;
- ▣ такое представление является источником серьезных ошибок в работе.

Беседа требует:

- ▣ **Умения создать атмосферу безопасности.**
- ▣ **Умения задавать вопросы (можно назвать особым искусством психолога).**
- ▣ **Умения подтверждать слушание.**
- ▣ **Умения молчать, держать паузу.**
- ▣ **Умения следовать собеседнику.**
- ▣ **Умения побуждать собственное решение собеседника (давая совет в неявной форме).**
- ▣ **собственные ожидания и установки интервьюера не должны влиять на восприятие сообщаемой ему информации (порождает коммуникативные барьеры)**

Коммуникативные барьеры



Атмосфера безопасности

- Исходит не из одобрения ведущего беседу, а из безусловно **последовательного принятия** (гарантия – не будет оценки, интерпретации, личной реакции; следствие – «я могу быть самим собой, без притворства»).
- **ЛИЧНОСТЬ** консультанта – оценивающая, реагирующая, личность с собственными потребностями – **ОТСУТСТВУЕТ**. Отношения «не»-личные.
- Воспринимается **ТОЛЬКО** через сенсорный и интуитивный аппарат (не потому что сказали-пообещали).

Личностные установки

Безусловное принятие:

1. Признание права каждого быть таким, какой он есть;
2. Выражение недовольства отдельными действиями, но не человеком в целом;
3. Осуждение действий, но не чувств человека;

Позиция «равенства» (партнерства):

Понимание внутреннего состояния собеседника ;

Готовность услышать о нем больше;

установка принятия:

- ▣ *Вызывает способность присвоить и испытывать такую же установку по отношению к себе (тенденция к принятию «Я»).*
- ▣ *Стимулирует движение от переживания себя как недостойного, неприятного («неправильного») к осознанию себя как личности, представляющей собой безусловную ценность и способной справляться с жизненными проблемами.*
- ▣ *Порождает склонность воспринимать «Я» и «Я»-в-отношениях с большей объективностью и менее эмоционально.*

Беседа требует: инструментальные средства (техники)

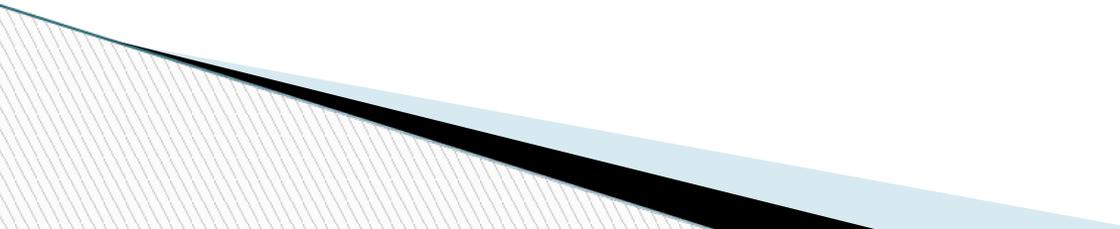
- ▣ Активное слушание (подтверждение слушания, вопросы на понимание, уточнение;)
- ▣ Обозначение позиции (что сейчас хочу : понять, уточнить, выразить свое отношение, другое);
- ▣ «Ты-слушание» («слышать, ЧТО говорит собеседник, НО только ТО, что он говорит»);
- ▣ «Я-высказывание» (Ваши искренние, реальные чувства по поводу ситуаций подобного рода);

Правила активного слушания:

- ▣ Контакт «глаза в глаза»;**
- ▣ Ответы в утвердительной форме (фраза-вопрос не отражает сочувствия);**
- ▣ «Удержание паузы»;**
- ▣ Обозначение чувства собеседника.**

Активно слушать клиента – значит «возвращать» ему в беседе то, что он вам поведал, при этом обозначив его чувство.

Причины

- ▣ ***«настрой на воспитание»;***
 - ▣ ***сначала дисциплина, а потом уже добрые отношения;***
 - ▣ ***эмоциональное неприятие***
- 

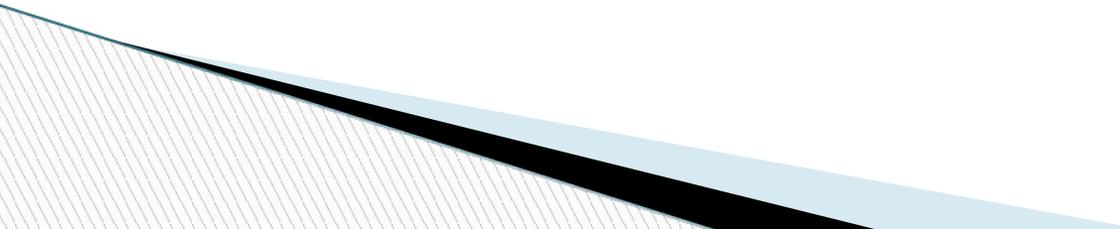
Автоматические ответы

- ▣ **Предупреждения, предостережения, угрозы:** «Смотри, как бы не стало хуже», «Не придешь вовремя, пеняй на себя».
- ▣ **Мораль, нравоучения, проповеди:** «Каждый человек должен трудиться», «Ты должен уважать взрослых».
- ▣ **Советы, готовые решения :** «А ты возьми и скажи...», «Почему бы тебе не попробовать...», «По-моему, нужно пойти и извиниться», «Я бы на твоём месте...».

Автоматические ответы

- ▣ **Доказательства, логические доводы, нотации, «лекции»:** «Пора бы знать, что..», «Без конца отвлекаешься, вот и делаешь ошибки», «Сколько раз тебе говорила!».
- ▣ **Похвала** (различие между похвалой и поощрением , или похвалой и одобрением; в похвале есть всегда элемент оценки).
- ▣ **Догадки, интерпретации :** «Я знаю, это все из-за того, что ты...».
- ▣ **Выспрашивание, расследование :** «Нет, ты все-таки скажи», «Что же все-таки случилось?».
- ▣ **Сочувствие на словах, уговоры, увещевания.**

Обозначение позиции – что сейчас хочу...

- ▣ Понять;**
 - ▣ Уточнить;**
 - ▣ Выразить свое отношение;**
 - ▣ Другое.**
- 

«Ты-слушание»

▣ **Слышат *Что***
говорит собеседник;

▣ **Но только *то,***
что он говорит!

«Я-высказывание» -

Отражает Ваши искренние, реальные чувства по поводу ситуаций подобного рода!

- ▣ Способ реагирования на эмоционально волнующую ситуацию;**
- ▣ Позволяет выразить чувства в необидной для собеседника форме;**
- ▣ Вызывает у собеседника доверие к Вам;**
- ▣ Дает возможность собеседнику самому принять решение;**
- ▣ Стимулирует учет собеседником Вашего желания**

«Я-высказывание»

ЧУВСТВО

–

СИТУАЦИЯ

–

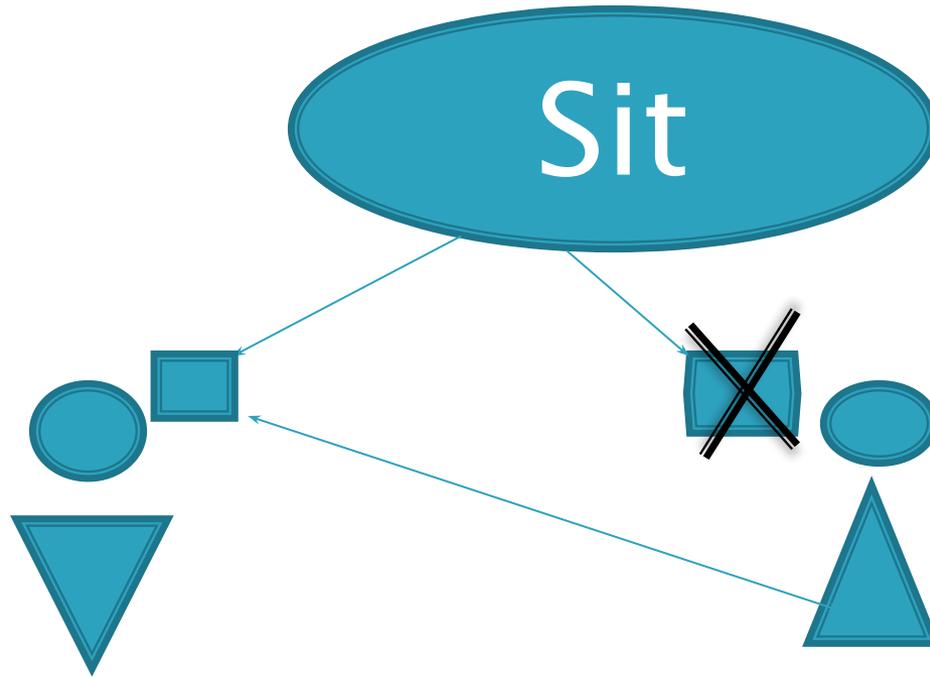
СЛЕДСТВИЕ (ПРИЧИНА)

Беседа - деятельность

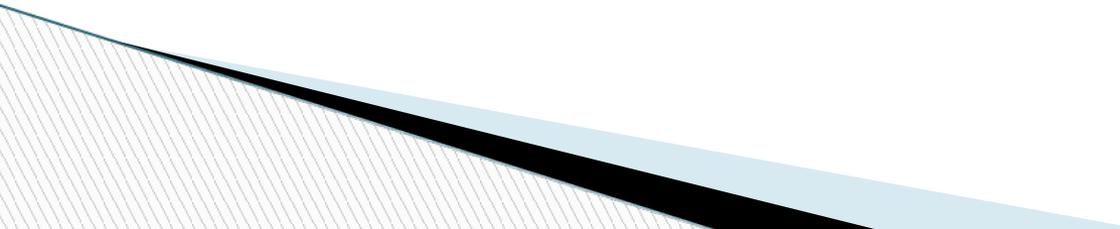
- СУБЪЕКТ;
- ОБЪЕКТ (сознание)
- ПРЕДМЕТ;
- ЦЕЛЬ (на языке конкретного результата);
- ЗАДАЧИ (поэтапные действия для достижения цели);
- способы, методы ДЕЙСТВИЯ, техники и условия;
- критерии оценки РЕЗУЛЬТАТА.

Беседа – деятельность по цели

- ▣ мотивирующая;*
- ▣ поддерживающая;*
- ▣ информативная;*
- ▣ консультативная;*
- ▣ психологическая;*
- ▣ диагностическая;*
- ▣ другая...*



ЭТАПЫ БЕСЕДЫ- ИНТЕРВЬЮ (порядок средств)



Структурированность беседы – это:

- ▣ характеристика используемых в беседе вопросов, связанных со спецификой содержания беседы;**
- ▣ установка на удержание цели беседы;**
- ▣ обсуждение одной темы за одну беседу.**

Этапы беседы (порядок средств)

0 этап «подготовка к беседе» (структурирование)

- Образ собеседника-субъекта (какой он?)
- Определение ТЕМЫ (про ЧТО?)
- Постановка ЦЕЛИ (чего хочу достичь?)
- Определение (подбор) инструмента (как буду вести беседу, какого характера вопросы буду задавать, чтобы достичь результата)
- Определение формы приглашения к беседе

Этапы беседы (порядок средств)

1 этап «Приветствие, контакт»

установление контакта, доверительных отношений («ДО-ВЕРЫ», т.е. «верю тебе»);

- ❖ *Здравствуйте, присаживайтесь...мы обеспокоены не тобой, а тем, что у тебя есть трудности и хотим тебе помочь...*
- ❖ *Обозначить тему в связи с чем пригласили, назвать причину, обозначить ситуацию...*
- ❖ *Можете ли Вы пояснить...*
- ❖ *Приведите примеры, пожалуйста...*

Этапы беседы (порядок средств)

2 этап «Прояснение-подтверждение»

*Описание, уточнение проблемной ситуации
и выделение проблемы.*

(я слушаю, понимаю, что происходит)

- ❖ *Задавать уточняющие вопросы, которые расширяют наши представления об этой ситуации...*
- ❖ *Вывод после сказанного: правильно ли понимаю, что...*
- ❖ *Пассивное слушание (кивание головой, соглашение...)*

Этапы беседы (порядок средств)

3 этап «Обсуждение»

*Продолжение разговора, поощрение клиента
(Поиск путей разрешения проблемной
ситуации).*

- ❖ *Информирование о последствиях, что же получится, если не изменить данную ситуацию...*
- ❖ *Высказать какие-то предположения и предложить подростку оценить себя в этой ситуации...*
- ❖ *Набор вариантов решения проблемы*
- ❖ *(что можно еще делать?)*

Этапы беседы (порядок средств)

4 этап «Альтернатива»

Обсуждение путей решения

(помочь посмотреть на проблему с другой стороны).

4 этап – эмоционально кульминационный

- ❖ *показать понимание чувств клиента*
- ❖ *Обсудить ресурсы, все время спрашивая «А Вы можете? Или что можете из этого варианта делать?»*

Этапы беседы (порядок средств)

5 этап «ВЫБОР»

Принятие решения, подведение итога.

Важно: «вернуть» проблему клиенту

- ❖ *проводится уточнение, кто будет и какие будет выполнять действия для изменения данной ситуации...*
- ❖ *выстраивается программа дальнейших действий в преодолении проблемы...*