

Консультативная деятельность школьного психолога

1. Требования, предъявляемые к психологу, осуществляющему консультационную работу

(Р. С. Немов)

Профессиональная деятельность психолога-консультанта характеризуется его особой ответственностью перед клиентом за те рекомендации, которые он предлагает клиенту.

Практическая деятельность психолога-консультанта должна опираться на соответствующие морально-этические и юридические основы.

Деятельность психолога-консультанта направлена на достижение гуманных целей, предполагающих снятие каких бы то ни было ограничений на пути интеллектуального и персонального (личностного) развития клиента.

Свою работу психолог строит на основе безусловного уважения достоинства и неприкосновенности личности клиента. Психолог уважает основополагающие человеческие права, определяемые всеобщей Декларацией прав человека.

В работе с клиентами психолог руководствуется принципами честности и открытости. Вместе с тем он должен быть осмотрителен в советах и рекомендациях клиенту.

Психолог обязан ставить в известность коллег, членов своих профессиональных объединений о

замечаемых им нарушениях прав клиента, о случаях негуманного отношения к клиентам.

Психолог имеет право оказывать лишь такие услуги клиентам, для которых он имеет необходимое образование, квалификацию, знания и умения.

В своей работе психолог должен применять только апробированные методики, отвечающие современным общенаучным стандартам.

Обязательной составной частью работы психолога является постоянное поддержание на высоком уровне своих профессиональных знаний и умений.

В случае вынужденного применения психологических методик и рекомендаций, не прошедших достаточной апробации, не полностью отвечающих научным требованиям, психолог должен об этом предупреждать своих клиентов и быть весьма осторожным в своих выводах.

Психолог не имеет права разглашать или передавать третьим лицам данные о своих клиентах или результатах консультирования.

Психолог обязан препятствовать использованию методов психологического консультирования и психологического воздействия на людей некомпетентными лицами, профессионально неподготовленными людьми, а также предупреждать об этом тех, кто пользуется услугами таких «специалистов».

Психолог не имеет права передавать некомпетентным лицам методы психологической работы с клиентами.

Психологу следует соблюдать осторожность, чтобы не вызвать необоснованных надежд и ожиданий со стороны клиента, не давать ему обещаний, советов и рекомендаций, которые нельзя будет выполнить.

Психолог несет личную ответственность за хранение в тайне информации, касающейся консультанта.

2. Профессиональные качества психолога - консультанта

(Р. С. Немов, Л. Б. Шнейдер)

- Способность к эмпатии, сопереживанию, сочувствию.
- Открытость.
- Выражение личной заботы о клиенте с помощью сопереживания, сочувствия, а также жестов, мимики, пантомимики. (Умение достаточно гибко реагировать на широкий спектр ситуаций и проблем, возникающих в процессе консультирования.)
- Доброжелательность.
- Безоценочное отношение к клиенту («внимательный» нейтралитет и спокойное отношение к сообщаемым фактам), в том числе к соблюдению с его стороны тех моральных, этических норм, которых он в своем поведении придерживается, даже если это поведение самому консультанту не нравится.
- Ориентация на нормы и ценности клиента
- Отказ от нравоучений, навязывания клиенту своих советов. (Человек в праве выслушать совет и поступить по-своему. Совет должен быть востребованным, своевременным, и уместным. Некоторые жизненные понятия в обыденном сознании людей имеют очень разные толкования, поэтому даже очень хорошие

советы могут воплощаться в редакции «кто как понял»).

- Доверие к клиенту, вера в его способность и возможность самостоятельно справиться со своей проблемой. (Помощь клиенту в достижении им самим определенных целей)
- Готовность и стремление консультанта не столько избавить клиента от своих переживаний, сколько направить его переживания в конструктивное русло.
- Умение держать оптимальную психологическую дистанцию между собой и клиентом (разграничение личных и профессиональных отношений)
- Умение вселять в клиента уверенность и решимость переделать себя (активизация клиента, принятие им ответственности за происходящее).
- Уважение к личности, анонимность и конфиденциальность в работе с клиентом.
- Осознание собственных возможностей и ограничений
- Осознание психологического влияния, оказываемого на клиента, и обратного влияния клиента на психолога.
- Умение понимать, принимать и практически работать внутри разных теорий; видеть и оценивать потенциальную полезность многих альтернативных психотерапевтических подходов.

3. Требования к личности психолога - консультанта:

Безоценочное отношение к индивидуальным различиям людей.

Чуткость к эмоциональному состоянию человека. Профессиональный такт.

Уверенность в себе

Пластичность (способность легко переключаться с одной темы на другую, легко выходить из тупиков и т.д.). умение гибко менять стратегию диалога.

Эмоциональная сдержанность и терпимость, объективность

Терпимость, деликатность, доброжелательность

Поддержание общей культуры поведения

Умение выстраивать и выдерживать до конца свою линию поведения

Наличие знаний в области возможного поведения людей в конфликтах.

Постановка реалистичных целей

4. Правила ведения консультирования (Р.С. Немов):

1. Не строить никаких гипотез о сути проблемы клиента до тех пор, пока достаточно полно не узнаете о его личности и жизни.
2. Не давать никаких практических рекомендаций, пока не будут оценены индивидуальные поведенческие особенности клиента и, пока не будет установлена возможность практической реализации клиентом рекомендаций психолога.
3. Не пытаться манипулировать или экспериментировать с клиентом, не рассматривать клиента как объект бесстрастного изучения.

4. Не пытаться «расколоть» или «переиграть» клиента.
5. Не должно быть места собственным воспоминаниям или исповеди психолога
6. Стараться понимать клиента изнутри, как своеобразную уникальную личность, отличную от самого психолога, а не по аналогии с самим собой.
7. Толкование исповеди клиента должно быть в виде гипотез, которые клиент должен подтвердить или опровергнуть.
8. Опровержение толкования, предложенного психологом, клиентом не всегда является достаточным основанием для отказа от такого толкования. Реакция клиента может быть защитной реакцией.
9. Чем меньше профессионального опыта у психолога, тем внимательнее он должен выслушивать клиента и тем осторожнее формулировать свои выводы.
10. Полезно во время беседы производить (с разрешения клиента) кое-какие записи, чтобы потом вернуться и поразмышлять над ними.
11. «Задача консультанта - помочь клиенту с готовностью принять на себя социальную ответственность, освободиться от чувства неполноценности, направить его стремление в социально полезное русло» (Р. Мей)
12. «Задача консультанта - помочь клиенту обрести свое истинное «Я» и найти в себе мужество стать этим «Я»» (Р. Мей)
13. Задача психолога во время исповеди - не только в том, чтобы умно и ненавязчиво подвести клиента к осознанию, но и к правильному решению своей проблемы (Р. Мей)
14. «На стадии исповеди психолог должен быть скуп на слова и тщательно взвешивать каждое свое слово» (Р. Мей)

15. Главная задача психолога в том, чтобы помочь клиенту научиться принимать ответственные решения самостоятельно.

5. Формы психологического консультирования:

По признаку затрачиваемого времени:

краткосрочное консультирование (одно- двух разовое посещение)

долгосрочное консультирование (в течение нескольких месяцев)

По признаку содержания консультации:

психолого-педагогическое консультирование (предоставление учителю, родителям психолого-педагогических знаний о приемах и способах воспитания, советов и рекомендаций относительно педагогических проблем)

психологическое консультирование (анализ сугубо психологических проблем)

социально-психологическое консультирование (выявление неблагоприятных социальных условий в жизни клиента)

психодиагностическое консультирование (психодиагностика или профессиональная диагностика личностных качеств, черт характера, темперамента, способностей, профессиональной направленности с оценкой, рекомендациями, прогнозами)

медико-психологическое консультирование (психологическое обследование клиента, формулирование гипотезы о предполагаемом диагнозе, разработка рекомендаций об обращении к соответствующему специалисту)

консультирование с привлечением методов психологической коррекции или без их привлечения.

По признаку построения консультативного процесса:

однофазная консультация (проводится с одним клиентом)

двухфазная консультация (в первой фазе психолог выслушивает «жалобу» взрослого на ребенка, во второй - работает с самим ребенком / применяется при обращении родителя с ребенком или учителя с учеником)

трехфазная консультация (первая фаза - психолог выслушивает «заказ родителей», вторая фаза - работает с учащимся, третья фаза- разработка рекомендаций либо родителям, либо школьнику /применяется при решении вопросов о профессиональной направленности или психолого-педагогических проблем воспитания)

6. Что психолог делает на консультации:

внимательно выслушивает клиента

задает уточняющие вопросы

наблюдает за собой и за клиентом (Как я сам реагирую на обсуждаемую ситуацию и на клиента? Как себя ведет мой клиент? Как клиент держится и говорит? В чем клиент открыт, а в чем старается от меня защититься?).

стремится почувствовать состояние клиента

молчит (выдерживает необходимую паузу)

размышляет

ведет записи, объяснив клиенту, что записывает «для себя», чтобы быть внимательным и ничего не упустить

психологически поддерживает клиента, проявляя участие, понимание и сочувствие

старается акцентировать позитивные моменты беседы

не спешит, не подгоняет клиента, старается серьезно и спокойно во всем разобраться

стремится увидеть проблему клиента с различных позиций, выслушать разные мнения

успокаивает клиента

Структура жалобы:

локус жалобы (жалоба всегда ориентирована на кого-то или на что-то)

самодиагноз (базируется на собственном объяснении клиентом тех или иных трудностей)

психологическая проблема (необходимость что-то изменить в себе или обстоятельствах)

психологический запрос (просьба предоставить ту или иную помощь)

Каждый структурный компонент жалобы рассматривается с двух точек зрения: явного и скрытого в нем содержания.

7. Техника консультирования:

Встреча клиента

Начало беседы с клиентом

Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его во время исповеди

Интерпретация исповеди клиента

Действия психолога при даче клиенту советов и рекомендаций: выработка нескольких различных рекомендаций по решению проблемы, способов определения правильности понимания клиентом полученных рекомендаций

Завершающий этап: выработка плана и программы выполнения полученных рекомендаций

Технология ведения консультативной беседы:

1. Ограничение речи консультанта в диалоге
2. Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента
3. Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками:

Предложение клиенту нескольких возможных альтернатив ответа относительно вариантов чувств, которые он испытывает (**цель:** стимулирование клиента)

Акцентирование эмоциональных переживаний клиента через проявление пристального внимания к эмоционально окрашенным словам и выражениям (**цель:** выявить, что стоит за словами)

Использование парадоксальных вопросов (**цель:** поставить под сомнение то, клиент считает абсолютно очевидным или само собой разумеющимся)

Уточняющие и углубляющие формулировки (**цель:** постепенно переводить рассказ клиента с поверхностного на более глубокий уровень переживаний)

Использование интерпретаций

Перефразирование (**цель:** снять негативные переживания или существенно уменьшить их значимость)

Обеспечение контакта с клиентом во время беседы:

вербальный контакт (через подбадривание, похвалу, выражение поддержки, частое упоминание имени клиента, согласие, одобрение)

невербальный (через контакт глаз, выражение лица, позу тела, тон, громкость голоса, использование паузы)

Советы и рекомендации в работе психолога-консультанта:

На принятие психологом решения давать или не давать советы и рекомендации влияют три фактора:

психологическая готовность клиента к принятию совета

уровень компетентности самого психолога

реализация определенной формы консультирования - существует две формы

психологической консультации:

открытая - психолог не дает советов клиенту, а работает с его внутренним состоянием, подготавливая человека к тому, чтобы он стал способен к самостоятельному принятию решения.

закрытая - одноразовая встреча, которая состоит из следующих этапов работы: разбор проблемной ситуации; постановка психологом ее «диагноза»; формулирование совета или рекомендации.

Таблица 17.

Сбор предварительной социально-психологической информации о клиенте:

О ком собирается информация	Кого опрашивать при сборе информации	О чем следует спрашивать	Как работать с информацией
<p>Младший школьник</p>	<p>учителя, у которого учится ребенок</p> <p>родителей ребенка</p> <p>бабушек, дедушек ребенка</p> <p>одноклассников (в отдельных случаях)</p> <p>воспитателя детского сада (в отдельных случаях)</p>	<p>1.Об индивидуально-психологических особенностях (внешне проявляющихся):</p> <p>общительность</p> <p>организованность</p> <p>самоконтроль</p> <p>оптимистичность</p> <p>настойчивость</p> <p>решительность</p>	<p>Сопоставить полученную информацию</p> <p>Проанализировать совпадающие ответы</p> <p>Проанализировать расходящиеся и противоречивые ответы</p>
<p>Подросток Старшеклассник</p>	<p>учителей, преподающих в классе, в котором обучается подросток</p>	<p>настойчивость</p> <p>решительность</p>	<p>Выяснить причины противоречивых</p>

	<p>родителей</p> <p>братьев, сестер (если есть)</p> <p>однокласснико в</p> <p>друзей</p>	<p>трудолюбие</p> <p>тактичность</p> <p>серьезность</p> <p>скромность</p> <p>отзывчивость</p> <p>самокритичн ость</p> <p>2. Социально- психологическая информация о темпераменте:</p> <p>эмоциональн ая возбудимость</p> <p>скорость интеллектуальных и эмоциональных процессов</p> <p>уравновешен ность</p>	<p>мнений</p>
--	--	--	---------------

выносливость

3. Специальные
интересы и
увлечения

4. Какой круг
общения имеет:

с кем дружит

с кем имеет
периодические
отношения

с кем не
имеет
коммуникативных
контактов

с кем
находится в
конфликтных
отношениях

5. Какие качества
проявляет в
учебной
деятельности:

внимательно

		<p>сть</p> <p>сообразительность</p> <p>мышление</p>	
Учитель	<p>представителе й школьной администрации</p> <p>других учителей</p> <p>учащихся подросткового и старшего школьного возраста</p>	<p>Как проявляет себя в профессиональной деятельности</p> <p>память</p>	
Родители	<p>представителе й школьной администрации,</p>	<p>Как проявляет себя в семейных взаимоотношениях</p>	

	<p>которые контактировали с родителями</p> <p>учителей, которые контактировали с родителями</p>		
--	---	--	--

Таблица 18.
Протокол включенного наблюдения в консультации:

Параметры	Наблюдения	Примечания
Поведение клиента		
Начало консультации (характеристика позиции клиента, активизирующие средства со стороны психолога с целью «запуска» разговора)		
Жалоба клиента (особенности рассказа клиента о своей проблеме)		
Объяснения клиента (интерпретации и оценки клиента, отношение к проблеме, видение собственного места в проблемной ситуации)		
Позиция клиента (к своей проблеме)		

Ожидания клиента (что ждет от психолога и консультации)		
Готовность к разговору (степень доверия и открытости, проявление психологических защит)		
Отношение к психологу (каким образом отношение меняется в ходе консультации)		
Отношение к советам психолога		
Прогноз (предполагаемое поведение клиента и развитие его проблемной ситуации)		

Этапы психологического консультирования:

Подготовительный

Надстроечный

Диагностический

Заключительный

Контрольный

Этапы ведения консультативной беседы:

Знакомство с клиентом и начало беседы (длительность — 5-10 минут)

Расспрос клиента. Формирование и проверка консультативных гипотез

(длительность - 25-35 минут) **Формирование гипотез:**

эмпатическое слушание

принятие концепции клиента на этапе расспроса

структурирование беседы:

- 1) задавая вопрос, меняя тему обсуждения, психологу следует объяснять клиенту, чем это вызвано, чтобы для клиента сохранялась хотя бы видимость логики всех переходов в разговоре;
- 2) регулярное подведение итогов сказанного, краткое комментирование - это помогает клиенту быть более последовательным/ осмысление того, что говорит клиент

Проверка гипотез:

вариант: вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей

вариант: изложение клиенту своей гипотезы (интерпретации) и выяснение его мнения по этому поводу

3. Оказание воздействия (продолжительность - 5-10 минут)

Коррекция установок клиента:

акцентирование противоречий рассказа клиента

переформулирование и реструктурирование окружающей клиента реальности при помощи комментариев - интерпретации ситуации клиента постановка клиента в рефлексивную позицию

открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями помещение клиента в такую

ситуацию, которая помогла бы ему получить новый значимый опыт, призванный изменить его деструктивные поведенческие установки пересказ клиенту основных реалий его рассказа, частые резюме {цель: создать условия, чтобы клиент сам задумался над своей ситуацией) анализ эмоциональной подоплеки происходящего

самораскрытие психолога-консультанта (сообщение клиенту о чувствах консультанта по поводу его затруднений)

Коррекция поведения клиента:

помочь сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, выбрать наиболее подходящий вариант

детальное планирование (где, когда, в каком месте, в какое время, в какой форме новое поведение будет иметь место), обсуждение всех подводных камней, возможных препятствий на пути нового поведения

4. Завершение консультативной беседы (продолжительность - 5-10 минут):
подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема) обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами
прощание с клиентом

Правила при даче клиенту советов:

1. При формулировании советов и рекомендаций по практическому решению проблемы клиента желательно предлагать ему не один-единственный совет, а сразу несколько по возможности разных советов и рекомендаций.

Предлагать клиенту не только советы как таковые, но также и собственные оценки этих советов с точки зрения легкости или трудности следования им в решении возникшей проблемы (клиент должен иметь достаточно полную информацию о каждой конкретной рекомендации, предлагаемой психологом, то есть знать чего ему будет стоить следование той или иной рекомендации и с какой степенью вероятности такое следование приведет к решению его проблемы).

Клиенту необходимо предоставлять возможность самостоятельно выбирать тот способ

поведения, который он считает для себя наиболее подходящим.

Важно обеспечить клиента действенными средствами самостоятельного контроля успешности предпринимаемых практических действий по решению проблемы.

Предоставить клиенту дополнительную возможность получения от психолога необходимых советов и рекомендаций уже в процессе практического решения проблемы

6. Прежде чем завершить работу и предоставить клиенту возможность действовать самостоятельно психолог обязан убедиться в том, что клиент действительно все понял правильно, принял и, без сомнений и колебаний, готов действовать в нужном направлении.

8. Типы клиентов:

Не уверенный в себе клиент (цель - снять с себя ответственность в принятии необходимого решения)

Уверенный в себе клиент (цель - подтверждение правильности уже готового решения)

Клиент все знающий и доверяющий только себе (цель - попытка найти собеседника)

Клиент с потребностью выговориться, ищущий сочувствия, «отдушину»

Женщины - в большей мере стремятся к сопереживающему, сочувствующему стилю общения (внимание на отзывчивость, чуткость); мужчины - предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения (внимание на серьезность, внимательность, чувство долга).

Отношение клиента к психологу и к тому, что он говорит:

Положительное:

полностью или частично раскрытые ладони

направление положения ступней в сторону консультанта

движения в сторону консультанта

снятые и вновь надетые очки - готовность продолжать разговор

невольное отзеркаливание во время разговора

Отрицательное:

спрятанные ладони - движение от консультанта

сидя, подпирает ладонь голову, - это значит, что человеку становится скучно

сторону
нежелание продолжать разговор. - когда клиент, поиграв очками, откладывает их в

враждебная позиция - скрещенные на груди руки и сжатые в кулак пальцы

оценочная поза - подпираание щеки кулаком, указательный палец упирается в висок

потирание затылка и отведение глаз свидетельствует о то, что клиент говорит неправду

отрицательном ответе
закидывание ноги на ногу и откидывание на спинку стула - свидетельствует об

Трудные клиенты и работа с ними:

1. «Это не моя проблема» (ведет себя как начальник консультанта, рассказывает о проблемах других, окружающих его людей, - по его мнению, имеющих проблемы, призывает консультанта «сделать что-нибудь»)
2. «Я сомневаюсь в вашей компетентности»
3. «Это безнадежно, здесь ничего изменить нельзя» (во всем соглашается с консультантом, но ничего не делает: «я все перепробовал по вашему совету, но все оказалось бездейственным»; клиент просит совета и одновременно дает понять, что он, в сущности, этого не ждет и не хочет, чтобы из этого что-то получилось)
4. Клиент, склонный к критике

Техники работы:

1. Согласие и поддержка:

открытые вопросы (не расскажите ли вы мне еще что-нибудь)

«угу-реакция» - согласие и одобрение клиента

обратное резюмирование (попросить клиента самого подытожить сказанное)

избегание важности, значимости (давайте просто поговорим)

банальности (это побудит клиента начать драматизацию ситуации)

Экстраполяция: клиента поощряют к тому, чтобы, продолжая вести себя по-прежнему (деструктивно), он дошел до логического конца, после чего почувствовал необходимость смягчиться, ослабить свои «отрицания».

Предписывание проблемы (клиента просят продолжать делать то, что он делает, подразумевая, что другого выхода нет; «есть только две возможности: либо научиться жить со своей проблемой, либо признаться, что решить ее нелегко»)

Реакции на критику:

Сочувствие и разоружение (соглашение)

Метод самоконтроля: поблагодарить за комментарии; подчеркнуть, что поднятые им вопросы очень важны, отметить необходимость знаний поставленных вопросов, предложить обсудить эту тему после изучения поставленных вопросов.

Техника «Я-высказывания».

9. Типичные ошибки психолога:

I. Технические ошибки:

1. Неверное умозаключение о проблеме клиента:

- в силу недостаточно точной информации, получаемой от клиента

(Решение: постоянно и ненавязчиво напоминать клиенту о том, что он должен сообщать психологу только такие факты о себе и о своей проблеме, в достоверности которых он сам абсолютно уверен; просьбы повторить то, о чем клиент уже говорил ранее и что вызвало у психолога сомнение)

- в силу неполноты информации, получаемой от клиента

(Решение: время от времени спрашивать клиента о том, все ли он рассказал о себе и своей проблеме, не забыл ли что-нибудь существенного)

- в силу склонности психолога делать преждевременные выводы еще до того как будет собрана вся необходимая информация

(Решение: следить за реакцией клиента. Если он сомневается в правильности выводов психолога или продолжает свой рассказ после того, как психолог пришел к определенным решениям, значит, психолог поспешил с выводами)

- в силу неправильной интерпретации психологом сообщенных клиентом фактов

(Решение: выработка привычки внимательно слушать клиента, не упуская ни одной сообщенной им детали)

2. Неточные рекомендации по решению проблем:

- неверные рекомендации

(Решение: поработать в условиях супервизорства и в команде с другими психологами)

- односторонние рекомендации

(Решение: устранение причин ошибки - см. п. № 1)

- в целом правильные, но практически невыполнимые рекомендации

(Решение: учет индивидуальных особенностей клиента и условий его жизни)

3. Неправильные действия самого клиента при выполнении рекомендаций:

- неверное понимание или недопонимание клиентом того, что советует делать психолог

(Решение: на каждом этапе консультирования проверять правильность понимания клиентом того, что говорит психолог)

- нежелание клиента поступать именно так, как ему рекомендуется

(Решение: установить, как клиент относится к рекомендациям, выяснить, почему клиент их не принимает, предложить что-то другое)

- объективная невозможность вести себя так, как рекомендует психолог

(Решение: поинтересоваться условиями жизни клиента и его мнением о том, насколько эти условия позволяют выполнить полученные рекомендации)

II. Методические ошибки:

Сверхзабота о клиенте

Сверхсамоценность консультанта (стремление реализовать себя в консультировании)

Самоутверждение психолога на консультации

Излишняя естественность или «искусственность» в поведении консультанта

Стремление консультанта обязательно дать полезный совет

Психологическая консультация как монолог психолога

Психолог проецирует собственные проблемы на проблемы клиента

Психолог оценивает клиента

Многочасовая консультация как ошибка консультанта

10) Психолог переживает проблемы клиента как свои собственные

11) Психолог как объект манипулирования со стороны клиента

Что делать, чтобы избежать подобных ошибок:

Ошибка № 1 - доверие ресурсам клиента

Ошибка № 2 - учет потребностей и прав клиента

Ошибка № 3 - укреплять в себе способность к состраданию; видеть в каждом клиенте своего брата или сестру

Ошибка № 4 - представить себе идеальный образ психолога-консультанта и попытаться исполнить эту роль

Ошибка № 6 - почувствовать, какой эмоциональный заряд несет пауза (если клиент размышляет - дать ему время подумать; если клиент скован, то при помощи 1-2 вопросов активизировать беседу)

Ошибка № 7 - настроить себя на работу; анализировать не только ответы клиента, но и характер своих вопросов; смотреть на себя со стороны;

Ошибка № 9 - консультант должен вовремя почувствовать «центр тяжести» проблем клиента и начать задавать вопросы, направляя беседу по нужному конструктивному руслу

Ошибка № 11 - отказаться от выполнения манипулятивных просьб клиента; повышать активность клиента в решении своих проблем.

10. Результативность психологического консультирования:

Положительное, оптимальное, удовлетворяющее как психолога-консультанта, так и клиента решение той проблемы, с которой клиент обратился.

Положительное изменение в тех аспектах психологии и поведения клиента, на регулирование которых непосредственно и было направлено консультирование.

Оценка результатов:

самоощущение клиента (изменения)

результаты психологического тестирования

наблюдение за поведением клиента (изменение поведения)

Причины недостаточной результативности:

Под недостаточно высокой результативностью психологического консультирования понимаются случаи, когда реальные итоги консультирования на самом деле оказываются меньше ожидаемых, или когда результаты консультирования, в общем, соответствуют ожиданиям клиента, но не полностью решают его проблему.

Незнание психологом законов развития и изменения того или иного психологического свойства и формы поведения, на которую оказывается воздействие в ходе проведения консультации

(Решение: осознавать психологу свою информационную ограниченность - научные знания о поведении человека и психологических явлений являются недостаточно полными и точными - и не обещать клиенту того, что выходит за пределы его компетенции)

Отсутствие оптимальных условий, при наличии которых можно полностью и с успехом реализовать рекомендации и рассчитывать на положительные результаты

(Решение: обдумать, как клиент может выполнить полученные рекомендации таким образом, чтобы никакие события, происходящие в жизни клиента, не могли помешать этому)

Недостаточно сильное желание клиента следовать полученным рекомендациям

(Решение: добиваться доверия клиента; предоставить информацию об успешном решении подобной проблемы / лучше, если это сделает другой клиент/ разобраться в причинах нежелания клиента выполнять рекомендации)

Неточный, неполный или недостаточный контроль эффективности выполнения полученных рекомендаций

(Решение: заранее продумать средства контроля результативности рекомендаций и добиться, чтобы они

подтверждались при помощи наглядных и точных психологических методик: оценить своевременность ожидаемых изменений)

5. Неправильные действия клиента по практической реализации полученных рекомендаций
(Решение: убедиться, что клиент правильно понял рекомендации; по ходу работы выяснять, что и как делает клиент, корректируя и уточняя его действия в ходе реализации рекомендаций)

11. Психологическое консультирование педагогов:

I. Структура:

Следует начинать беседу с педагогом с того, как он видит ребенка.
(Имеет смысл уточнить: «Насколько вам кажется поведение ребенка естественным в той ситуации, о которой идет речь?»)

Необходимо выслушать не только жалобы и претензии педагога, но и его мнение о том, в чем заключаются причины подобных явлений

Определить для себя, до какой степени мнение педагога является истинным. Последовательность первых двух этапов может быть обратной: сначала психолог выслушивает жалобы и претензии, а затем ведет разговор о том, каким в целом педагог видит ребенка безотносительно предъявляемых претензий

Собственно консультирование педагога в отношении тех или иных проблем ребенка или класса

Активное проявление интереса психолога к тому, насколько полезными оказались его рекомендации и какие из них действительно «работают»

II. Техника консультативной работы с педагогами:

Успешность профессионального консультирования во многом зависит от того, насколько педагог, обратившийся к психологу, будет активен в решении вставших перед ним проблем. Обеспечение активности консультируемого - одна из самых сложных задач, стоящих перед психологом. Причина этого - привычный стереотип обращения к специалисту, ожидание от него конкретного совета, предписания. Психолог должен

создать условия, которые помогут консультируемому найти профессиональное решение проблемы. Предлагаемая техника предназначена для того, чтобы с самого начала вовлечь педагога в решение проблемы и в процессе фиксации основных этапов совместной работы над ней поддерживать его активную позицию на протяжении всего консультационного процесса.

Работа осуществляется следующим образом:

I. Педагогу предлагается до начала консультации ответить на ряд вопросов:

Бланк

(Обращение к педагогу: *Для того чтобы наша работа оказалась продуктивной, ответьте, пожалуйста, на следующие вопросы. Они сформулированы так, как будто вы задаете их сами себе.*)

1. О ком, о чем я хочу поговорить?
2. что меня беспокоит в этом ученике (классе, группе, ситуации)?
3. Что конкретно я считаю нужным изменить? Что из этого наверняка можно изменить (отметьте знаком +)?
4. Как именно, я считаю, это должно измениться? (Постарайтесь быть как можно конкретнее)
5. Кто в первую очередь должен заниматься этим?
6. Что я могу сделать?
7. Какие из моих способностей, умений, черт могут мне помочь решить эту проблему?
8. Какие из этих способностей, черт самые подходящие? Самые главные?
9. Чья помощь мне может потребоваться?
10. Что может помешать желаемым изменениям?

11. Какова самая главная трудность?
12. Что может помочь желаемым изменениям?
13. На что мне следует опираться в первую очередь?

II. В ходе непосредственной консультации совместно с педагогом обсуждаются и фиксируются следующие вопросы:

Проблема

Желаемый результат

Цель

Пути решения проблемы

Что может понадобиться?

Последовательность действий и их исполнители

Критерии оценки результата

Срок первичной оценки результата

III. Первичная оценка результата:
Бланк

1. Дата

2. Мнение педагога
3. Обоснование мнения педагога
4. Мнение психолога
5. Обоснование мнения психолога
6. Мнение других людей (указать, кого именно и каким образом получено)
7. Совместное (психолога и педагога) решение о результате
8. Дополнения и коррективы в программе работы, ее средствах и последовательности действий
9. Исполнители внесенных изменений
10. * Срок отсроченной проверки результата (решение об отсроченной проверке принимается в том случае, если результат в целом оценивается положительно, а вносимые в программу работы изменения носят уточняющий или углубляющий общее направление деятельности характер)
11. * Если результат оказался неудовлетворительный, необходимо вернуться к самому началу консультационного процесса (еще раз продумать все предложенные вопросы и внести изменения в формулировки, уточнив проблему и пути ее решения, особое внимание уделив представлению о желаемом результате)

IV. Отсроченная проверка результата:

1. Дата
2. Мнение педагога

3. Обоснование мнения педагога
4. Мнение психолога
5. Обоснование мнения психолога
6. Мнения других людей (указать, кого именно и каким способом получено)

V. Заключение:

1. Оценка эффективности работы (совместная психолога и педагога)
2. Причины
3. Решение о продолжении, изменении или завершении работы по данному обращению
4. Решение о дальнейших действиях

Дата _____ Подписи педагога и психолога _____

Активность педагогов в обращении к психологу не зависит от стажа педагогической работы и опыта. В большей степени она связана с личностными особенностями учителя: уровнем общительности, тревожности, адекватностью самооценки, любознательностью, открытостью новому опыту.

III. Направления в организации консультирования педагогов:

Консультирование педагогов по вопросам разработки и реализации психологически адекватных программ обучения и воспитания

Консультирование педагогов по поводу проблем обучения, поведения и межличностного взаимодействия конкретных учащихся.

Консультирование в ситуациях разрешения межличностных и межгрупповых конфликтов в различных системах отношений: учитель-учитель, учитель-ученик, учитель - родители;

12. Личностная готовность психолога к консультированию родителей

При взаимодействии с родителями психологу важно не «споткнуться о барьеры».

Барьеры:

1. *Возрастные:*

Перенос «сын-дочь» - возможен у родителя в отношении консультанта моложе себя. Если он позитивный, то родитель будет снисходительно-ласково слушать консультанта, но рекомендациям вряд ли последует. Если перенос негативный, то возможна агрессивная реакция родителя: от категорического несогласия до резких выпадов в адрес психолога.

Такой перенос «запускает» не родитель, а в первую очередь сам психолог, если думает о своем возрасте. Необходимо организовать такой контакт, в который родитель так погружается, что вопросы возраста перестают быть для него важными. Психолог ни в коем случае не должен соскользнуть в детскую позицию, а организовывал взаимодействие из позиции Взрослого или Родителя (в зависимости от необходимости в конкретной ситуации). Для этого важно, чтобы психолог отследил наличие переноса, его качество и свои собственные чувства по поводу ситуации.

2. *Социальные:* могут возникать при работе с родителями из крайних социальных слоев.

Высокий статус - 1) из обсуждения часто выпадает ребенок (такие родители не имеют времени и возможности поговорить о себе в другом месте, поэтому придя на консультацию, часто с проблем ребенка переходят на рассказ о себе и своей жизни; 2) консультация может длиться очень долго - поэтому важно предварительно оговорить предполагаемую продолжительность встречи.

Низкий статус - 1) сложные чувства родителя по отношению к психологу;

2) возникновение острой жалости к жизненной ситуации родителей.

Важно - высокая искренность и искусство принять клиента, не сопровождая это жалостью.

3. *Этнокультурные:*

Возможные причины нарушения взаимодействия:

особенности национального характера, которые, в частности, проявляются в специфике эмоционального реагирования (у некоторых народов проявление чувств ритуализировано, поэтому проявлять их открыто не принято)

принадлежность человека к коллективистской или индивидуалистической культуре

культурно обусловленные особенности общения (в вербальной коммуникации в различных культурах

используются разные громкость и быстрота; в невербальной коммуникации важно учитывать культурно принятую специфику контакта глаз; культурно обусловленным аспектом общения является личное пространство и предпочитаемый угол общения)

различия в преимущественной системе психического отражения и восприятия информации (акустической, оптической, кинестетической или обонятельной)

4. Профессиональные:

знания и профессиональный опыт, если психолог не осознает отсутствие таковых у окружающих и не учитывает это при взаимодействии с ними

неумение говорить понятно для окружающих, без использования психологической лексики

неспособность психолога начинать взаимодействие из опыта родителя, отталкиваясь от того, что родителю известно, что для него значимо, чего он хочет, а не того, чего хочет консультант для родителя

5. Индивидуально-личностные:

Чувство беспомощности – из-за стремления найти пути разрешения проблемы клиента сразу, как только ее услышал. Принятие ответственности за решение проблемы клиента на себя. Невозможность понять и признать ограниченность собственных возможностей.

Чрезмерное честолюбие – стремление обязательно добиться успеха, подчеркивание важности и особенности своей профессии. «Комплекс мессии» – постоянное напряжение, требующееся для доказательства собственной значимости.

13. Консультирование подростков и старшеклассников:

Начало беседы с подростком – одна из сложных ситуаций для психолога. В первые минуты беседы учащийся либо испытывает чувства неудобства и сопротивления, либо демонстрирует безразличие, либо ждет от психолога готового совета и настроен на пассивное участие в консультации.

Методические приемы начала беседы:

«Давай думать вместе»: Психолог начинает консультацию следующими словами: « Давай попробуем вместе решить твою проблему! Готового решения я предложить не могу, мы будем обсуждать вопросы,

связанные с твоей проблемой, и вместе искать решение. Было бы здорово, если бы у нас получился разговор равных людей...»

«Психологический контакт»: Для налаживания начального эмоционально положительного психологического контакта желательно задать школьнику несколько нейтральных вопросов (о современной музыке, кино и т.д.), которые помогут показать, что консультант видит в своем юном партнере по общению не только клиента, но прежде всего интересного человека.

«Человечек»: на листе бумаги психолог рисует стилизованную фигуру человечка и говорит: « Это твой ровесник. Его зовут...Сейчас мы будем обсуждать вопросы, связанные с его проблемой. Правда, я довольно мало знаю о его конкретной ситуации. Тебе тоже придется немного рассказать о нем...». В диалоге составляется общий рассказ о нарисованном человечке (основная информация берется из конкретной ситуации клиента). Напряженность клиента заметно снижается: ведь рассказывать приходится не о себе самом, а о ровеснике.

«Проблемная ситуация»: психолог постоянно подчеркивает, что не только школьник, но и он сам находится в проблемной ситуации. Психологическая беседа проводится в форме двухфазного разговора. На первой обсуждаются проблемы школьника и анализируются возникшие трудности. При возникновении в разговоре «тупиков», нарушений взаимопонимания следует перейти ко второй фазе консультации. Здесь психолог активизирует внимание школьника не на проблеме как таковой, а на протекании самой консультативной беседы (обсуждаются события, которые произошли в кабинете психолога).

«Зеркало»: (эффективно в ситуации молчания школьника или «коммуникативных тупиков») основываясь на некоторой информации, собранной о клиенте, психолог начинает рассказывать историю о другом школьнике, чья ситуация в общих чертах совпадает с ситуацией клиента. При этом важно, чтобы пол, возраст и основные индивидуально-психологические особенности выдуманного персонажа действительно совпадали с характеристикой консультируемого. Необходимо к месту и очень тактично использовать в рассказе факты, соотносящиеся с личной проблемой ученика.

«Вербальное пространство»: необходимо, чтобы «вербальное пространство», имеющееся между психологом и школьником, по времени участия в нем было поделено как бы на две равные половины. Для

этого психолог должен уметь:

Не говорить слишком много и долго

Вовремя задавать клиенту вопросы

Уметь держать паузу (т.е. ждать, когда школьник найдет подходящие слова и решится рассказать о чем-то сокровенном)

Избегать менторского тона в беседе

Не прибегать к психологическому давлению, используя авторитет взрослого

Аргументировано отстаивать свою точку зрения и принимать доводы своего собеседника

14. Консультирование подростков и старшеклассников:

Описание ребенка

Возраст, пол, класс, в котором учится ребенок

Состав семьи, социальное положение

Основная проблема:

- нарушение психологического здоровья (какое)
- обостренное протекание возрастного кризиса

Как эта проблема проявляется в поведении ребенка?

Инициатива встречи

Родитель приглашен психологом:

- в какой форме – лично или по телефону;
- какие слова были произнесены;

Как отреагировал родитель (обеспокоился, стал спрашивать причину и т.д.)

Родитель пришел сам:

- как формулировал причину встречи
- что ответил психолог

3. Описание помещения, где проводилась консультация

На чем сидели родитель, психолог (диван, стул, кресло)?

На каком расстоянии они находились?

4. Описание консультации:

Подробный протокол с разделением на этапы

5. Анализ результативности консультации:

Изменения (какие?) наблюдались:

- в чувствах родителя
- в мыслях
- в стремлении изменить стереотипы поведения

В чем состояла сложность консультации?

Какие находки психолога можно выделить?

Литература:

Горноста́й П.П., Васьковская С.В. Теория и практика психологического консультирования.- Киев, 1995. - 128с.

Елизаров А. Н. Основы индивидуального и семейного психологического консультирования. - М.: Ось-89, 2003. - 336с.

Линдерс А.Г. Основы возрастно-психологического консультирования.- М., 1991. - 80с.

Немов Р. С. Основы психологического консультирования.- М.: ВЛАДОС, 1999. - 528с.

Самоукина Н. Практический психолог в школе: лекции, консультирование, тренинги. - М.: ИНТОР, 1997. - 234с.

Самоукина Н. Методика психологического консультирования. Журнал «Частная школа». - 1995. - № 6, -1996.- № 1-2, -1997. -№ 1, -1998.- № 5.

Семаго М.М., Семаго Н.Я. Диагностико-консультативная деятельность психолога образования: Методическое пособие.- М., 2006.- 288с.

Шнейдер Л.Б. Пособие по психологическому консультированию. - М.: Ось-89, 2003. - 272с.

Источник: Методические материалы по организации профессиональной деятельности педагога-психолога в образовательном учреждении / авт.-сост. Е.В.Мазурова . – Барнаул, 2009. – 130с.

[Ваш психолог. Работа психолога в школе](http://vashpsixolog.ru)