САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ИНСТИТУТ ПСИХОЛОГИИ И АКМЕОЛОГИИ

КАФЕДРА ПСИХОЛОГИИ ЛИЧНОСТИ

Курсовая работа

по дисциплине "Психологическое консультирование"

на тему: "Профессиональные требования к личности консультанта"

Работу выполнила

студентка 4 курса

группа ДЗ-54

Третьякова А.Ю.

Научный руководитель:

доцент, канд. пс. наук

Ванновская О.В.

Санкт-Петербург

Содержание

Введение

Глава 1. Теоретический анализ литературы, отражающей вопросы профессиональных и личностных качеств, значимых для психолога-консультанта

1.1 Определение психологического консультирования, как вида профессиональной деятельности практического психолога

.2 Этические аспекты деятельности психолога-консультанта

.3 Этапы психологического консультирования в отечественной и зарубежной литературе

.4 Профессионально необходимые качества для построения эффективной беседы в ходе психологической консультации

Выводы к Главе 1

Глава 2. Методический анализ сеанса консультирования

.1 Общие сведения о клиенте

.2 Стенограмма сеанса консультирования

.3 Анализ стенограммы

Выводы и практические рекомендации

Заключение

Список литературы

психологический консультирование стенограмма клиент

Введение

Данная работа посвящена профессионально важным качествам психолога-консультанта. В ней рассматриваются этические проблемы целенаправленного воздействия одного человека на другого, осуществляемого в ситуации психологической консультации. Раскрываются причины особого внимания к требованиям, предъявляемым не только к уровню профессиональной компетенции психолога-консультанта, но и к его личностным качествам.

Особое внимание в данной работе уделено изучению коммуникативных способностей специалиста, занимающегося консультированием, так как процесс консультирования есть ни что иное, как коммуникация психолога с клиентом и непосредственно от эффективности этой коммуникации зависит результат взаимодействия - то есть степень улучшения состояния клиента.

В настоящее время существует большое количество научных изданных научных трудов, посвященных исследованиям в области личностных качеств практикующего психолога. В них так же рассматриваются различные критерии эффективности работы практического психолога, в том числе в рассматриваемой нами области психологического консультирования. При этом, определение уровня эффективности коммуникативной деятельности психолога, критерии оценки степени эффективности специалиста в этой деятельности остаются наименее рассматриваемой областью в сфере данной проблематики. Этот факт, а так же возможность коррекции и развития коммуникативных способностей у практикующих психологов и возможность применения критериев оценки коммуникативных способностей у абитуриентов психологических факультетов или при профориентационой работе в школах определяют актуальность нашей работы.

Таким образом, нами была определена следующая цель: определить, исследовать и сделать общие выводы о критериях оценки эффективности коммуникативной деятельности психолога в процессе психологического консультирования.

Объектом данного исследования выступает профессиональная коммуникативная деятельность психолога-консультанта. Предмет исследования - влияние применяемых в процессе психологической работы средств общения психолога с клиентом на достижения целей консультирования.

В данной работе мы предлагаем определить критерии оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога с помощью изучения имеющихся научных данных в данной области и их обобщения.

Для этого нам необходимо:

Рассмотреть этические аспекты в работе психолога-консультанта.

Дать характеристику основным подходам к изучению коммуникативной эффективности психолога-консультанта.

Изучить особенности профессиональной деятельности практического психолога.

Дать определение коммуникативной компетентности.

Изучить и обобщить перечень критериев оценки продуктивности коммуникативной деятельности психолога.

Глава 1. Теоретический анализ литературы, отражающей вопросы профессиональных и личностных качеств, значимых для психолога-консультанта.

.1 Определение психологического консультирования, как вида профессиональной деятельности практического психолога

Как область профессиональной деятельности практическая психология в нашей стране существует не так давно, поэтому требует особенно внимательного к себе отношения с позиции проблемы обоснованности и безопасности воздействия одного человека на другого.

Психологическое консультирование - эта особая форма работы практического психолога, которая заключается в оказании помощи клиенту через актуализацию его проблемы, поиске потенциальных возможностей, в продуктивном разрешении конфликтов, в повышении уровня психологической подготовки клиента, обеспечении его необходимыми знаниями . Как вид психологической помощи, консультирование адресовано людям, находящимся в состоянии психической нормы, но испытывающим определенные личностные трудности, оно имеет своей конечной целью помочь клиенту в достижении личностного развития.

Доминирующие виды деятельности психолога-консультанта: выявление и уточнение заявленных клиентом проблем и его индивидуально-личностных особенностей; информирование клиента о том, что с ним происходит; профилактика и коррекция нежелательных проявлений психики человека, а также укрепление и формирование необходимых психологических качеств личности; осуществление психологического сопровождения карьеры и т.д. [17]

.2 Этические аспекты деятельности психолога-консультанта

Профессия психолог относится к профессиям типа "Человек-человек". Содержание данной профессиональной сферы состоит в том, что в ней необходимо уметь эффективно, легко и активно взаимодействовать с другими людьми, общаться, коммуницировать. Психолог-консультант должен быть одинаково хорошо подготовлен сразу в трех сферах. Во-первых, ему необходимо отлично владеть своим профессиональным инструментарием, хорошо знать теоретическую основу психологического консультирования, во-вторых, он должен быть готовым к эффективному, профессиональному, корректному общению с людьми (клиентами), и, наконец, в третьих, он должен обладать необходимыми личностными качествами для оказания эффективного воздействия на своих клиентов без переноса на них своих внутренних проблем.

Психолог-консультант сталкивается со своими клиентами, как правило, в той ситуации, которую каждый время от времени испытывает на себе. Она характеризуется чувством беспомощности перед лицом жизненных трудностей, скукой, тоской. В противовес ей можно рассмотреть жизненный этап, когда человека переполняет чувство радости от своих свершений и успехов, чувство, присущее человеку, который управляет своей жизнью и ведет ее так, как считает нужным и должным.

На первый взгляд одно из выше описанных чувств продуктивно, другое - деструктивно, и несет в себе разрушительный посыл для внутреннего мира человека, и, в конечном итоге, если не работать с этими негативными эмоциями - для всей его жизни. Ощущение беспомощности и бессмысленности существования лишает человеческую жизнь спонтанности, динамики, развития. С другой стороны, подобные личностные кризисы способны привезти человека к новому уровню самосознания и личного развития, стать отправным этапом для новых достижений посредствам осмыслении своего прошлого жизненного опыта. Это может быть возможно при обращении человека за профессиональной психологической помощью к психологу-консультанту. Здесь очень важным становится вопрос о профессиональном уровне и этических личностных качествах специалиста, к которому обращается человек, находящийся в сложной жизненной ситуации или имеющий глубокие внутренние личные проблемы, так как при некомпетентном воздействии может не только не быть улучшения, но и последовать дальнейшее усугубление проблемы. Кроме того, остается открытым вопрос, должен ли психолог работать с людьми, явно испытывающими тяжелые внутренние трудности, но напрямую не обращающимися к нему за помощью.

Следует помнить что, психолог-консультант, оказывая целенаправленное воздействие на другого человека, находясь в своей профессиональной роли, все равно не перестает быть той целостной личностью, которой является в жизни, вне ситуации консультации. Таким образом, данный род профессиональной деятельности предъявляет особые требования не только к профессиональным, и к личным качествам специалиста.

При внутренних личностных неразрешенных конфликтах психолога его клиент от проведенной консультации почувствует не облегчение, которое ему необходимо, не толчок к личностному росту и решению текущих и возможных будущих проблем, а опустошенность, усталость, раздражение. То, что он обычно испытывает в жизни.

Преодоление этой внутренней пустоты, и, как следствия, скуки осуществляется посредством смены внешних раздражителей - смена сексуального партнера, смена работы, неоправданный риск и т. п. Психолог, ни в коем случае не должен давать своему клиенту очередной внешний раздражитель в качестве помощи для избавления от этой пустоты. Он должен показать путь для поиска интереса и жизненных сил клиента в себе самом, а для этого изначально должен уметь находить подобный источник в себе. При этом важно понимать, что профессиональный долг требует от психолога действия, этика определяет глубину этого действия, а границы профессии диктуют наложение определенных самоограничений на эти действия. Вербализовав эту установку, мы получим: "Я, психолог, принимаю то или иное решение об оказании помощи, я вижу, что этому человеку я смогу (не смогу) оказать эту помощь, так как он ее принимает (не принимает), я обладаю (не обладаю) необходимыми для этого профессиональными средствами, ввиду этого я берусь за эту работу (отказываюсь от нее)".

Таким образом реализуется важная для психолога-консультанта ориентированность на признание ценности Другого. Она реализуется посредствам осознания профессионального долга и высокой степени ответственности за свои профессиональные действия.

Психолог, как профессионал, реализует важнейшую общечеловеческую задачу - задачу формирования обобщенного, но персонифицированного в своем лице позитивного образа Другого человека.

.3 Этапы психологического консультирования в отечественной и зарубежной литературе

Изучение литературы по теме психологического консультирования показало, что этапы консультационной беседы у разных авторов могут быть не полностью идентичны, при этом общим остаются содержание каждого из этапов и результат, получаемые в конце. Коммуникативная компетентность психолога-консультанта является одним из критериев, определяющих успешность в достижении целей каждого из этапов консультации, а также влияет на ход консультационной работы в целом. Рассмотрим этапы консультации и их содержание на примере работы Г.С. Абрамовой (1997 г.):

Этап -Структурирование - продолжительность до 10 минут.

На данном этапе происходит первичное установления контакта между психологом и клиентом. Консультант определяет тему взаимодействия, получает данные о том, каким образом он может помочь. Этот этап, по Г.С. Абрамовой, заканчивается, в тот момент, когда психолог приходит к ощущению понимания и чувствования клиента, клиент, в свою очередь, проникается доверием к консультанту. Таким образом, к концу данного этапа между ними устанавливается прочная, основанная на эмпатии, связь.

Этап - Сбор информации. Сбор информации происходит в контексте той проблемы, с которой обратился клиент. На этом этапе работы происходит четкое определение проблемы, решается вопрос потенциальных возможностей клиента.

Этап - Желаемый результат Этот этап является поиском ответа на вопрос, чего хочет добиться клиент.

Этап - Выработка альтернативных решений - На этом этапе идет работа над поиском иных вариантов решения проблемы с целью избегания ригидности у клиента.

Этап - Обобщение всех предыдущих этапов - "Вы будете делать это?" - происходит переход от обсуждений к непосредственным действиям. [1].

Ю.E. Алешина делит процесс консультации на четыре этапа:

Этап - Начало беседы (длится от 5 до10 минут) -

Происходит собственно знакомство психолога и клиента. На данном этапе автор обращает внимание на важность позиции равенства имен, а также важность избегания "неудачных слов" (проблема) и "выражений" (Не бойтесь.) "В какой бы форме подобные реплики ни прозвучали из них следует, что здесь можно чего-то бояться" [2, с. 30.]

Этап - Расспрос клиента, рассказ клиента о себе (длится 25-35 минут). На этом этапе Ю.Е. Алешина рекомендует задавать открытые вопросы, способствующие большему самораскрытию клиента. Например: "Когда это началось?". Для консультанта особенно важно помнить имена, даты, и другие детали упоминаемые клиентом для построения полноценной эффективной беседы.

Этап - Коррекционное воздействие. (длится от 10 до 15 минут) Для его осуществления есть ряд способов коррекционных высказываний, среди которых, например, парадоксальные вопросы, которые заставляют клиента усомниться в необходимости следованию привычным ему стереотипам ("А почему бы и не...?"); перефразирование - с помощью этого приема то, что носило для клиента сугубо негативную эмоциональную окраску, становится причиной положительных эмоций.

Этап - Завершение беседы (длится 5-10 минут). При завершении беседы подводится итог проделанной совместной работы клиента и консультанта. При этом также следует обращаться к клиенту по имени. [2].

Этапы психологического консультирования у В.Ю. Меновщикова:

Этап - Установление контакта и ориентирование клиента на работу. Очень большое влияние на возможный положительный эффект от консультирования имеет мотивация клиента. Замотивировать клиента на продуктивную совместную работу с психологом - одна из первичных задач. Для этого существует рад способов, среди которых В.Ю. Меновщиков приводит следующие: использование различных видов харизм (харизма чужака, харизма неполноценности, харизма призвания, харизма бойца, харизма игры и харизма новизны), способность психолога прозрачно, понятными для клиента словами, не уходя в "научность" объяснить, что клиент приобретет для себя в ходе этой работы ("возможная польза"), или, от обратного - "возможный ущерб" - это то, чего клиент лишится, при сопротивлении консультированию; консультант также должен помочь клиенту взять на себя ответственность за происходящее с ним, так как возможность оказывать непосредственное влияние на события снижает стресс и способствует восстановлению внутренних сил.

Этап - Исследование и осознание задачи.

Этап - Перебор гипотез, Здесь особое значение имеют не только развитые коммуникативные способности, но и креативность консультанта.

Этап - Решение.

Этап - Выход из контакта. [13]

Американский психотерапевт, классик экзистенциально-гуманистического подхода, автор авторитетной для всех практических психологов-консультантов работы " Психологическое консультирование" Р. Мэй, предлагает выделить четыре этапа в процессе консультирования

Этап - Установление раппорта, т.е. создание доверительных взаимоотношений между клиентом и психологом. Этот процесс может осуществляться с помощью ряда приемов, среди которых, например, "отзеркаливание" (повторение движений и жестов, проговаривание вслед за клиентом окончаний фраз и т.д. Цель данного этапа - эмоционально "присоединиться", помочь человеку быстрее открыться.

Этап - Чтение характера. Это быстрое составление психологического портрета клиента. Для этого используются такие "подсказки", как его манера держаться, привычки, интонации речи.

Этап - Исповедь и толкование результатов. На этом этапе особенно важен метод активного слушания. Вместе с тем идет интерпретации психологом получаемой информации

Этап - Трансформация личности. Мы помним, что конечная цель работы психолога: "не только облегчить переживания клиента, но и направить их в конструктивное русло" [12, c.98].

1.4 Профессионально необходимые качества для построения эффективной беседы в ходе психологической консультации

Для осуществления успешной работы с клиентами в процессе консультирования психологу необходимо обладать обширными и глубокими знаниями и специальными профессиональными умениями, для правильного построения беседы. И.В.Дубровина выделила умение создать благоприятный психологический климат, способствующий свободному протеканию процесса коммуникации как особое профессиональное умение психолога, необходимое для успешного протекания психологической беседы. Таким образом, профессиональному психологу-консультанту необходимо овладение приемами рефлексивного и активного слушания:

умение точно воспринимать информацию: эффективно слушать и наблюдать, адекватно понимать вербальные и невербальные сигналы, различать смешанные и замаскированные сообщения

умение правильно сформулировать и вовремя задать вопрос

умение увидеть и учесть факторы, вызывающие защитную реакцию респондента, препятствующие его включенности в процесс взаимодействия и др. [7, с. 38]

Данный перечень навыков, называемый многими авторами коммуникативными умениями, описан и в работах, посвященных тематике межличностных взаимоотношений. А.К.Болотова рассматривает коммуникативную компетентность в первую очередь как умение слушать: "эффективность слушания зависит не только от точного понимания слов говорящего, но и в не меньшей степени от понимания невербальных сигналов. которые помогут правильно интерпретировать слова собеседника, а значит, помогут установить не только доверительность в общении, но и слушать и слышать его." [4, с. 79]

Высокая действенность активного слушания объясняется тем, что оно по сути своей является примером безоценочной обратной связи, при которой смысл сказанного расшифровывается сразу же по ходу беседы. Реакция в виде ответа, или рефлексивная реакция, получаемая в процессе применения этого метода делится на подтипа: выяснение, перефразирование, отражение чувств, резюмирование, одобрение. Определив умение слушать и слышать клиента исходными коммуникативными умением консультанта, мы должны уточнить, что сами по себе они не могут быть гарантом эффективности психологической консультации, если не будут соблюдаться другие правила организации общения.

Существует семь основных способов оценки эффективности коммуникативной деятельности психолога-консультанта:

. Интенциальность. Сколько возможных направлений для развития клиента и решения его проблемы может предложить психолог. Если на начальном этапе клиент скован и проявляет регидность, то сколько новых возможностей у него появилось после консультации?

2. Творческое принятие решений. Кем заданы цели консультации - клиентом или психологом? Включен поиск позитивных сторон ситуации в круг рассматриваемых проблем? Можно ли сказать, что клиент бодр и действует вместе с психологом целенаправленно, или процесс поиска и принятия решений идет с большим трудом?

. Микротехники. Может ли психолог целенаправленно и осознанно применять микротехники, для достижения необходимого воздействия на клиента? Умеет ли он находить факты, чувства, и другие причины, являющиеся основой проблемы? Может ли психолог достоверно описать, как его клиент видит ситуацию и что он при этом чувствует? Может ли используя с помощью навыков воздействия показывать клиенту новые перспективы развития ситуации? Корректны ли микротехники с точки зрения среды клиента?

. Индивидуальная и культурная эмпатия.

Способен ли консультант поставить себя на место клиента, применяя эмпатию, включающую непосредственность, конкретность и позитивный взгляд? Способен ли он менять свои эмпатические конструкции ввиду культурных особенностей клиента, не забывая при этом и о его личностной уникальности? Стал ли клиент более открыт к окружающему, увеличилось ли его уважение к иным ценностям, культурам? Для клиента очень важно быть понятым на личностном уровне, но не менее важно для позитивного хода консультации чтобы и он научился понимать других.

5. Навыки наблюдения клиента. Способен ли психолог наблюдать и давать обратную связь по вербальному и невербальному пласту общения? Умеет ли он извлекать глубинный смысл из поверхностных высказываний и доносить его до клиента? Может ли он объединившись с клиентом повести его в совершенно новом направлении? Умеет ли видеть противоречия и работать с ними по средствам конфронтации? Какое у клиента отношение к конфронтациям - он отрицатет, частично признает или полностью признает противоречие? Происходит ли у клиента выстраивание новых нового мировоззрения?

6. Взаимодействие личность - окружающие. Может ли психолог-консультант проанализировать клиента по модели Келли? Умеете ли он определить и создать подходящее для личностного роста и развития клиента окружение?

. Интеграция. Умеет ли психолог объединять вышеописанные методы в своем интервью.

Применительно к себе каждый психолог-консультант может посредствам ответов на вышеперечисленные вопросы оценить качество своей работы в сфере психологического консультирования.

Рассмотрев возможные этапы психологической консультации у Г.С. Абрамовой, Ю.Б. Алешиной, В.Ю. Меновщикова и Р. Мэя. Мы увидели, что число этих этапов может разниться но, несмотря на это и их различные названия, мы видим, что их содержание от автора к автору остается неизменным.

Такое разнообразие подходов к вопросу психологического консультирования дает нам возможность выбора альтернативы и помогает определить для себя наиболее подходящие средства профессиональной коммуникативной деятельности, способствует развитию коммуникативных способностей молодых специалистов и увеличивает их коммуникативную компетентность. Подводя итог, можно очертить круг профессионально важных качеств, для эффективно работающего психолога-консультанта:

Эмоционально-волевая сфера: способность к саморегуляции, эмоциональная- и стрессоустойчивость, артистичность, умение признавать ошибки, уверенность в себе, самоуважение, склонность к доминированию, обаяние, доброжелательность, внутренний локус контроля, позитивный настрой.

Коммуникативная сфера: умение управлять, заинтересованность в общении, приятная внешность, способность к эмпатии, тактичность, рефлексия, высокая степень личной ответственности, способность к установлению и длительному поддержанию хороших личных отношений, безоценочность, внимательность, открытость, навык активного слушания, умение понятно излагать свои мысли.

Познавательная сфера: осознавать последствия оказываемого влияния, образованность, знание себя, профессиональная увлеченность, знание теоретических основ психологического консультирования, работа с супервизором, спонтанность, рациональность, креативность, внимание к деталям, творческие способности, профессионализм, интеллектуальность, гибкость и здравый смысл.

Из этих качеств складывается коммуникативная компетентность психолога-консультанта, которая, не смотря на сколь угодно высокий уровень, всегда требует своего развития.

Выводы к Главе 1

Непосредственными и наиважнейшими факторами, способствующими эффективной работе психолога-консультанта являются его личностные качества и профессиональные знания и умения. Именно они в совокупности позволяют ему осуществлять корректное воздействие на клиента в ходе психологического консультирования. Подвести итог данному заключению можно, приведя цитату Р.Кочюнаса: "личность консультанта выделяется почти во всех теоретических системах как важнейшее целительное средство в процессе консультирования". [11, с. 42]

Особое внимание в этой главе было уделено такому профессионально важному качеству психолога, как способность к коммуникации. В основе этой профессиональной способности лежат как специальные знания и навыки психолога, так и его личностные качества, определяемые для данной профессии этическими аспектами.

В ходе рассмотрения проблемы эффективности коммуникации в ситуации психологической консультации мы определили, что критерии для оценки уровня продуктивности коммуникативной деятельности психолога-консультанта, могут быть описаны путем разделения его личностных качеств на три сферы:

ЭМОЦИОНАЛЬНО-ВОЛЕВУЮ

КОММУНИКАТИВНУЮ

ПОЗНАВАТЕЛЬНУЮ

Проанализировав различные научные источники и выявив обширное поле личностных и профессионально важных качеств для психолога-консультанта, мы можем сделать вывод о том, что наиболее важными из них, обобщающими всё остальное многообразие свойств и показателей будут два:

умение активно слушать

умение понятно говорить

Такие авторы, как И.В. Дубровина и А.К. Болотова, говорят в своих работах о том, что эффективность слушания зависит от точного и правильного понимания слов говорящего, а также от верного прочтения его невербальных сигналов, все это достигается посредствам умения активного слушания. Таким образом, свободное владение речью, высокий уровень эмпатии и внимательность к деталям являются важными составляющими образа эффективно работающего психолога-консультанта.

Глава 2. Методический анализ сеанса консультирования

.1 Общие сведения о клиенте

Клиент: женщина 25 лет, высшее образование - архитектор, работает дизайнером интерьеров, не замужем, детей нет, живет одна, младшая дочь в семье из 2 детей (есть старшая сестра)

.2 Стенограмма сеанса консультирования

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №№ | Содержание беседы | Реакции клиента | Примечание |
| 11 | Консультант: Добрый день меня зовут Алёна. Как я могу называть Вас? Клиент: Маша. Консультант: Я предлагаю нам обращаться к друг другу на "ты" и по имени. Будет ли это комфортно Клиент: да, конечно, будет. | Клиент подается вперед, смотрит в глаза | Доброжелательность консультанта способствовала быстрому установлению атмосферы, располагающей к сотрудничеству. |
| 22 | Консультант: Маша, назови мне три своих качества на первую букву твоего имени. Вот, на моем примере: Алёна - активная, авторитетная, адекватная. Теперь - ты. Клиент: Мирная, милая, магическая! (на последнем слове чуть-чуть смеется) Консультант: хорошо, какие эмоции у тебя вызвали эти слова, которые ты сейчас о себе сказала? Клиент: они мне приятны, последнее - скорее в шутку было | Активно включилась, может быть, чуть-чуть засмущалась | Готова к взаимодействию, возможно что-то в себе не нравится или вызывает сомнения у клиентки. |
| 33 | Консультант: Если я тебя правильно поняла, последнее, названное тобою качество вызвало у тебя дискомфорт? Клиент: Да, ну это глупость какая то. Консультант: А какой синоним этому слову можно подобрать, пусть уже на другую букву. Клиент: Ну… волшебная Консультант: это слово у тебя какие эмоции вызывает? Клиент: это лучше, но все равно не совсем про меня. Консультант: что именно не так? Слово тебе не нравится или ты считаешь, что оно не про тебя? Клиент: слово "волшебная" нравится, но оно не про меня. | Клиент делает попытку замкнуться, обессмыслить предложенное упражнение | Не смотря на сопротивление клиента, развивая упражнение подходим к выявлению возможной проблемы. |
| 44 | Консультант: давай попробуем это качество разложить на составляющие. Волшебный человек, он какой? Клиент: удивительный, необычный, дарит окружающим радость, творческий Консультант: ты считаешь, что какое-то из этих определений к тебе не подходит? Клиент: мне кажется, я хорошая, но вполне обычная, и с творчеством все не очень складывается, и с радостью - любимого человека нет, с родными отношения в последнее время напряженные | Клиент выглядит расстроенным. | Была выявлена проблема в позитивном отношении клиента к себе. Дальнейшее развитие беседы выявило, что у клиента есть проблемы во взаимоотношениях. |
| 55 | Консультант: давай обратимся сначала к проблеме творчества. У тебя ведь творческая профессия. Ты создаешь интерьеры. Ты довольна своей работой? Ее результатами? Клиент: это не тот уровень…Мне бы хотелось работать в более крупной компании, где будет больше простора для творчества. Консультант: что ограничивает тебя на нынешнем месте? Клиент: Клиенты, необходимость следовать и вкусам, у нас маленькая компания и мы держимся за каждого, должны выполнять все их прихоти. Консультант: я тебя очень понимаю, это эмоционально тяжело - видеть лучшее решение проблемы, и понимать, что клиент не готов его принять Клиент: Да, да! Именно так. Руки опускаются. (Поднимает глаза, воодушевляется) | Клиент открыт, готов к диалогу. | Реакция консультанта, позволяющая клиенту понять, что его слушают, понимают, что ему сочувствуют, воодушевляет клиента. |
| 56 | Консультант: но, посмотри, разве это проблема твоего творческого потенциала? Клиент: Нет… Это проблема вкусовых предпочтений людей, с которыми мне приходится работать. Консультант: как тебе кажется, можно ли полностью избежать этой проблемы в данной сфере? Клиент: Думаю, что нет… Консультант: возможно, есть и другие пути реализации своих способностей? Участие в конкурсах, что-то такое? Клиент: да есть, конечно, я уже думала над такими вариантами. Консультант: ты собираешься это делать Клиент: Да Консультант: значит, для грусти причин нет? Мы не можем менять других людей, мы можем только меняться сами. Клиент: согласна, но иногда я об этом забываю, и в отношении с родными в том числе. (улыбается) Консультант: что ты сейчас чувствуешь в отношении своей работы? Клиент: Она не так плоха, появилось желание действовать. Консультант: | Клиент хорошо настроен на работу. | Открытыми вопросами консультант помогает клиенту раскрыться. |
| 7 | Консультант: что ты сейчас чувствуешь в отношении своей работы? Клиент: Она не так плоха, появилось желание действовать. Консультант: а по отношению к родным? Клиент: там все сложно, но мне уже лучше и я не чувствую себя беспомощьной. Консультант: Ты помнишь о том, что мы не можем менять других? Клиент: да, только себя, от этой мысли стало спокойнее. Консультант: в дальнейшем мы можем провести еще одну встречу для проработки проблем во взаимоотношениях с родственниками, а сейчас я хочу подвести итог нашей работе. Клиент: Да, конечно! Спасибо! | Клиент чувствует облегчение | Консультант вопросами о чувствах клиента закрепляет его положительны изменения |

.3 Анализ стенограммы

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Этапы беседы | Цели действия консультанта | Эмоциональныереакции клиента | Комментарии |
| 11 | Начальный этап | Установление контакта с клиентом | Уменьшение напряжения, готовность включиться в работу | Доброжелательность консультанта способствовала быстрому установлению атмосферы, располагающей к сотрудничеству. |
| 4 2 | Начальный этап | Сбор информации о клиенте | Открытость, активность | Предложение поиграть словами находить живой отклик у клиентки, так как ей это интеллектуально интересно и не вызывает у нее эмоционального напряжения, связанного с необходимость сразу же глубоко открываться перед консультантом. |
| 3 | Этап выявления проблемы | Выявление истинного отношения клиента к себе. | Смущение, отстраненность, скепсис | Анализ эмоций клиента проявленных в ходе упражнения выявил некоторые проблемы в отношении к себе. |
| 44 | Этап выявления проблемы | Выявлние проблем во взаимоотношениях | Грусть | Выявились проблемы во взаимоотношениях, которые связанны с восприятием клиентом себя |
| 55 | Этап поиска решения | Идет поиск возможного решения проблемы клиента | Спокоен, к концу данного блока - оживлен | В ходе беседы, открываются конкретные моменты в профессиональной неудовлетворенности клиента. |
| 66 | Этап решения проблемы | Идет работа с проблемой клиента | Активен, открыт | Консультант задает открытые вопросы для большего самораскрытия клиента. |
| 77 | Этап завершения консультации | Идет завершение консультации и закрепление положительного результата | Чувствует облегчение, спокоен | Консультант подводит итог, закрепляет положительный результат. |

Выводы и практические рекомендации

Проведя консультацию, мы наглядно увидели все ее этапы: установка контакта, выявление проблемы, работа по ее решению, решение проблемы, завершение консультации. Мы намеренно не придерживались полностью ни одного из четких планов ведения консультации, приведенных в Главе 1, и не называли этапы консультации предложенными рассмотренными нами авторами названиями для того, чтобы еще раз убедиться что структура психологической консультации всегда будет примерно одинакова.

В данном случае наш клиент был достаточно открыт и готов к совместной с консультантом работе, благодаря чему в ходе консультации достиг хороших личностных результатов.

Мы наглядно у видели, что консультант избегает излишней научности в беседе с клиентом, изъясняется понятным для него языком, задает много открытых вопросов, способствующих самораскрытию, не дает советов, позволяя клиенту самому прийти к нужным выводам. Консультант не дает оценки поведению и чувствам клиента, старается поддерживать доверительную атмосферу в ходе беседы.

Заключение

В главе 1мы определили, что для психолога-консультанта крайне важны два умения, а именно: умение активно слушать и умение понятно говорить.

В ходе проведенной с клиентом беседы, стенограмма которой приведена в Главе 2 мы увидели проявление каждого из них, а так же результат, которые эти качества дают, раскрытие клиента, выявление его проблемы, ее решение.

В ходе ведения консультации мы столкнулись с рядом трудностей, а именно: выбор схемы построения самой консультации согласно предложенным различными авторами, вариантам. Было принято решение обобщить их опыт и вывести некоторою самостоятельную последовательность этапов, дать им собственное наименование в соответствии с целями, которые стоят перед консультантом и клиентом на каждом из них. Нам это удалось, и мы увидели, что этапы приблизительно соответствуют всем, описанным в нами Главе 1.

Полученные в ходе данной работы сведения могут помочь практикующим психологам развить необходимые в их работе качества, так как мы структурировали их и выделили наиболее значимые из них. Также эти знания могут быть полезны в профориентационной работе, так какабитуриенты с их помощью смогут проанализировать свои коммуникативные способности и сделать вывод о том, насколько им подходит такая профессия, как психолог.

Цель нашей работы достигнута, мы изучили и обобщили необходимые психологу-консультанту качества, уделив особое внимание такому качеству, как продуктивность коммуникативной деятельности психолога-консультанта и опробовали наши выводы на практике в ситуации консультирования.

Список литературы

Абрамова Г.С. Практическая психология - М., 1997. - 368 с.

Алешина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование - М., 2000.

Амосов Н.М. Модельный подход к исследованию личности в процессе ее развития // Эвристические модели в психологии и социологии. - Киев, 1976.-с.4-32.

Болотова А.К. Прикладная психология.- М., 2001

Василюк Ф.Е. Уровни построения переживания и методы психологической помощи. // Вопросы психологии, 1988. №5.

Гримак Л.П. Общение с собой. - М.,1991.

Дубровина И.В. Психология.- М., 2003

Емельянов Ю.В. Активные групповые методы социально-психологической подготовки специалистов // Вопросы психологии.-1993.-№4.-с.69-73.

Жуков Ю.М., Петровская Л.А. Диагностика и развитие компетентности в общении. - М., 1991.

Забродин Ю.М. "Модель личности" в психодиагностике; для практических психологов. - Кн.1.М., 1994.

Кочюнас Р. Основы психологического консультирования.- М., 1999

Мэй Р. Психологическое консультирование.- М., 1994

Меновщиков В.Ю. Введение в психологическое консультирование. - М., 2000

Петровская Л.А. Компетентность в общении: Социально-психологический тренинг. - М., 1989

Практическая психология образования / под. ред. И.В. Дубровиной - М., 1997.

Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога. - М., 1999.

Романова Е. С. 99 популярных профессий: Психологический анализ и професиограммы.-2-е изд.- СПб.: Питер 2003.

Келли Д.А. Новая концепция анализа и оценки компетентности.- http://www.xliby.ru/delovaja\_literatura/kompetentnost\_v\_sovremennom\_obshestve/p6.php