Столичная финансово-гуманитарная академия

Реферат

Этапы процесса консультирования

Содержание

Введение

Глава 1. Понятие психологического консультирования

.1 Цели и задачи психологического консультирования

.2 Особенности психологического консультирования

.3 Условия результативности психологического консультирования

Глава 2. Этапы психологического консультирования

Заключение

Литература

Введение

Консультирование - широко распространенный сегодня и один из основных инструментов в области интеллектуальных технологий. Трудно дать четкое определение этому виду деятельности или однозначно указать сферы его применения, поскольку слово "консультирование" уже давно представляет родовое понятие для различных видов консультативной практики. Так, фактически в любой сфере, в которой используются психологические знания: в организациях и управлении, в медицине и психотерапии, в педагогике и образовании, в кадровой и менеджерской работе, в той или иной мере применяется консультирование как одна из форм работы.

Психологическое консультирование - это профессиональная помощь пациенту в поиске решения проблемной ситуации. Профессиональное консультирование могут проводить психологи, социальные работники, педагоги или врачи, прошедшие специальную подготовку.

Психологическое консультирование как профессия является относительно новой областью психологической практики, выделившейся из психотерапии. Эта профессия возникла в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь. Поэтому в психологическом консультировании мы сталкиваемся, прежде всего, с людьми, испытывающими трудности в повседневной жизни. Спектр проблем поистине широк: трудности на работе (неудовлетворенность работой, конфликты с коллегами и руководителями, возможность увольнения), неустроенность личной жизни и неурядицы в семье, плохая успеваемость в школе, недостаток уверенности в себе и самоуважения, мучительные колебания в принятии решений, трудности в завязывании и поддержании межличностных отношений и т.п.

С другой стороны, психологическое консультирование, как молодая область психологической практики, пока еще не имеет строго очерченных границ, в его поле зрения попадают самые разнообразные проблемы, такие как проблемы, возникающие в результате чрезвычайной ситуации.

Психологическое консультирование - это сложившаяся практика оказания действенной психологической помощи людям, основанная на убежденности в том, что каждый физически и психически здоровый человек в состоянии справиться почти со всеми возникающими в его жизни психологическими проблемами. Клиент, однако, далеко не всегда определенно и точно знает заранее, в чем состоит суть его проблемы и как ее лучше всего решать, опираясь на собственные силы и возможности. В этом ему и должен оказать помощь профессионально подготовленный психолог-консультант.

Глава 1. Понятие психологического консультирования

Психологическим консультированием называется особая область практической психологии, связанная с оказанием со стороны специалиста психолога непосредственной психологической помощи людям, которые нуждаются в ней, в виде советов и рекомендаций.

Психологическое консультирование как профессия является относительно новой областью психологической практики, выделившейся из психотерапии, суть которой заключается в оказании психологом-консультантом психологической помощи клиенту в ходе специально организованной беседы, направленной на осознание клиентом сути проблемы и способов ее разрешения. Эта профессия возникла в ответ на потребности людей, не имеющих клинических нарушений, однако ищущих психологическую помощь.

Во время консультации психолог обычно применяет специальные приемы и методы работы с клиентом и воздействия на него. Эти методы и приемы рассчитаны на то, чтобы за сравнительно короткий срок (время проведения консультации) найти и точно сформулировать способ практического решения проблемы клиента, причем сделать это таким образом, чтобы данное решение было понятно и доступно для реализации клиенту. Советы и рекомендации, предлагаемые клиенту психологом-консультантом, в большинстве случаев рассчитаны на то, чтобы, самостоятельно воспользовавшись ими, клиент смог полностью справиться со своей проблемой без помощи со стороны психолога-консультанта.

Главная 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, и понять, что именно он и есть тот человек, который должен решать, действовать, изменяться, актуализировать свои способности.

1.1 Цели и задачи психологического консультирования

Консультирование как основной вид психологической практики преследует следующие цели:

. Оказание оперативной помощи клиенту в решении возникших у него проблем.

У людей часто возникают такие проблемы, которые требуют срочного вмешательства, неотложного решения, - такие, на решение которых клиент не имеет возможности тратить много времени, сил и средств. Подобные проблемы обычно называют оперативными, и аналогичное название закрепляется за соответствующими решениями. Получение срочной психологической помощи в форме устной консультации при решении оперативных проблем становится незаменимым.

2. Оказание клиенту помощи в решении тех вопросов, с которыми он вполне бы смог самостоятельно справиться без вмешательства со стороны, без непосредственного и постоянного участия психолога в его делах, т.е. там, где специальные профессиональные психологические знания, как правило, не нужны и необходим лишь общий, житейский, основанный на здравом смысле совет.

3. Оказание временной помощи клиенту, который на самом деле нуждается в длительном, более или менее постоянном психотерапевтическом воздействии, но в силу тех или иных причин не в состоянии рассчитывать на него в данный момент времени. В этом случае психологическое консультирование используется в качестве средства оказания текущей, оперативной помощи клиенту, сдерживающей прогрессивное развитие негативных процессов, препятствующей дальнейшему осложнению проблемы, с которой столкнулся клиент (неожиданное появление состояния стресса, депрессии).

. Когда у клиента уже имеется правильное понимание своей проблемы и он, в принципе, готов сам приступить к ее решению, но кое в чем еще сомневается, не вполне уверен в своей правоте. Тогда в процессе проведения психологического консультирования клиент, общаясь с психологом-консультантом, получает с его стороны необходимую профессиональную и моральную поддержку, и это придает ему уверенность в себе.

. Оказание помощи клиенту в том случае, когда никакой другой возможности, кроме получения консультации, у него нет. В этом случае, проводя психологическое консультирование, специалист-психолог должен дать понять клиенту, что он на самом деле нуждается в получении более основательной, достаточно длительной психо-коррекционной или психотерапевтической помощи.

. Когда психологическое консультирование применяется не вместо других способов оказания психологической помощи клиенту, а вместе с ними, в дополнение к ним с расчетом на то, что не только психолог, но и сам клиент займется решением возникшей проблемы.

. В тех случаях, когда готового решения у психолога-консультанта нет, поскольку ситуация выходит за рамки его компетенции, он должен оказать клиенту хотя бы какую-то, пусть даже минимальную и недостаточно эффективную, помощь.

Во всех этих и других подобных случаях психологическое консультирование решает следующие основные задачи:

. Уточнение (прояснение) проблемы, с которой столкнулся клиент.

. Информирование клиента о сути, возникшей у него проблемы, о реальной степени ее серьезности. (Проблемное информирование клиента.)

3. Изучение психологом-консультантом личности клиента с целью выяснения того, сможет ли клиент самостоятельно справиться с возникшей у него проблемой.

4. Четкое формулирование советов и рекомендаций клиенту по поводу того, как наилучшим образом решить его проблему.

. Оказание текущей помощи клиенту в виде дополнительных практических советов, предлагаемых в то время, когда он уже приступил к решению своей проблемы.

. Обучение клиента тому, как лучше всего предупредить возникновение в будущем аналогичных проблем (задача психопрофилактики).

7. Передача психологом-консультантом клиенту элементарных, жизненно необходимых психологических знаний и умений, освоение и правильное употребление которых возможно самим клиентом без специальной психологической подготовки. (Психолого-просветительское информирование клиента.)

Многие проблемы психологического характера, с которыми люди сталкиваются в жизни, таковы, что могут возникать повторно, и одноактное их решение не всегда является полной гарантией того, что они еще раз не возникнут в будущем. Поэтому, проводя консультационную работу с клиентом, важно добиваться того, чтобы повторное возникновение аналогичной проблемы в будущем было сведено к минимуму. В этом, в частности, и заключается одна из задач психопрофилактики. Решая ее, психолог-консультант добивается того, чтобы сам клиент своими собственными действиями мог предупредить и избежать повторного возникновения в его жизни подобной проблемы в будущем.

Для того чтобы клиент был в состоянии самостоятельно решить психопрофилактическую задачу, а также для того, чтобы он был в состоянии оказать самому себе нужную помощь, консультант-психолог иногда добровольно берет на себя профессионально не обязательную для него задачу: передать клиенту элементарные полезные для него психологические знания.

.2 Особенности психологического консультирования

Психологическое консультирование отличается от других видов оказания практической психологической помощи людям следующими основными особенностями.

Консультирование ориентировано на клинически здоровую личность; это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, жалобы невротического характера, а также люди, чувствующие себя хорошо, однако ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности.

Консультирование ориентируется на проблемы, возникающие во взаимодействии личности и среды.

Консультирование направлено на изменение поведения и развитие личности клиента.

Консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиентов.

В отличие, например, от индивидуальной и групповой психотерапии оно предполагает относительно кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога-консультанта с клиентом (до 15 встреч). Разные виды индивидуальной и групповой психотерапии рассчитаны обычно на более длительный срок непрерывного взаимодействия психолога с клиентом - от нескольких недель до нескольких месяцев и даже лет, при значительно большем общем количестве часов, затрачиваемых на работу с клиентом.

В психотерапии (в отличие от практики психологического консультирования) активную роль в избавлении клиента от психологических проблем играет психолог. Именно он предпринимает активные действия, направленные на решение проблемы клиента, а сам клиент играет в основном пассивную роль, то есть просто воспринимает воздействия психотерапевта и реагирует на них. В психологическом консультировании дело обстоит иначе: здесь психолог-консультант в основном только дает советы клиенту, а их практическая реализация становится делом самого клиента, активную роль он сохраняет за собой.

В других видах практической психологической работы с клиентами в отличие от консультирования проводимая психотерапевтическая практика предполагает непосредственное личное общение, взаимодействие клиента и психолога, причем даже в то время, когда клиент решает свою проблему. Основная психокоррекционная работа, связанная с практикой психологического консультирования, чаще всего проводится самим клиентом в отсутствие психолога, без прямого или постоянного взаимодействия с ним.

В психологическом консультировании психодиагностика в начале работы с клиентом должна быть сведена к минимуму и в основном должна опираться на результаты непосредственного наблюдения консультанта за поведением клиента, когда консультант общается с ним в психологической консультации. Психодиагностика включает в себя анализ и обобщение данных, непосредственно получаемых от клиента без применения специальных психологических тестов. В психокоррекционной работе психодиагностика играет более заметную роль, проводится обычно в самом начале консультации и на нее отводится гораздо больше времени.

За конечные результаты работы с клиентом психолог-консультант не несет прямой персональной ответственности, (консультант не отвечает за то, воспользуется или не воспользуется клиент его советами). Консультант отвечает лишь за правильность своих выводов о сути проблемы клиента и за потенциальную эффективность предлагаемых клиенту практических рекомендаций. В других видах психотерапевтической практики психолог несет личную ответственность за конечные результаты своей работы с клиентом, поскольку сам занимается коррекцией психологии и поведения клиента, сам реализует свои выводы и рекомендации.

Консультант-психолог не обязательно должен владеть приемами и методами психотерапии, за исключением тех, которые он может применить в самой консультационной практике. Психотерапевт же, занимающийся практической коррекцией, должен профессионально владеть ее методами, так как в их применении и заключается основная часть его работы.

1.3 Условия результативности психологического консультирования

Эффективность (результативность) психологического консультирования - его конечный результат - определяется наличием положительных изменений у клиента на психическом и поведенческом уровнях.

На успешность процесса консультирования влияют субъективные и объективные факторы.

1. Субъективные факторы:

кто оценивает (консультант, клиент, вовлеченные лица);

позиция оценивающего (понимание сути проблемы, скрытых механизмов, желание и возможность решить данную проблему или признать ее решение);

наличие у клиента реальной, а не выдуманной проблемы;

присутствие у клиента искреннего желания решить предъявленную проблему;

ощущение клиентом безопасности в процессе консультирования.

Безопасность клиента в процессе консультирования гарантируется правилом анонимности. "Правило анонимности" заключается в том, что любая информация, сообщаемая клиентом консультанту, не подлежит разглашению.

. Объективные факторы:

- профессионализм консультанта (образование, опыт, психологическое здоровье);

следование консультанта правилам консультирования.

Глава 2. Этапы психологического консультирования

Многие исследователи в области психологического консультирования стремились представить консультативный процесс в виде упорядоченно сменяющих друг друга этапов.

Немов Р.С. в книге "Основы психологического консультирования" предлагает следующую периодизацию.

. Подготовительный этап - 20-30 минут. На этом этапе консультант изучает документацию клиента, подбор литературы по проблеме, вырабатывает план проведения консультации.

2. Настроечный этап - 5-7 минут. Встреча клиента, установление контакта.

3. Диагностический этап - 60 минут (иногда 4-6-8 часов). Проводится диагностика личности клиента, наличия у него ресурсов для решения проблемы, а также недостающих ресурсов. Данный этап включает в себя также исповедь клиента.

. Рекомендательный этап. На нем происходит, на основе полученной информации, выработка алгоритма разрешения проблемы. Поиск алгоритма осуществляется психологом-консультантом совместно с клиентом и занимает по продолжительности 40-60 минут.

. Контрольный этап - 20-30 минут. Психолог-консультант и клиент договариваются о способах контроля за реализацией найденного алгоритма. В случае необходимости может быть назначена дополнительная встреча.

Таким образом, общий временной отрезок встречи займет от двух-трех до десяти-двенадцати часов.

Филипп Бурнард предлагает следующую структуру.

. Начало работы. Встреча консультанта с клиентом. Знакомство. Также на этом этапе они должны обсудить такие вопросы, как: частота встреч; время, в которое будут проходить встречи; время завершения отношений; вопрос конфиденциальности.

. Вводная беседа. Оказание специалистом психологической поддержки клиенту, снятие психологических барьеров, получение личных сведений о клиенте.

. Определение имеющихся проблем. Более подробное получение информации о сути проблемы клиента, фокусировка внимания на реальных проблемах.

. Принятие эмоций. Когда клиент, в процессе консультирования, начинает осознавать свои реальные проблемы, он, как правило, оказывается во власти сильных эмоциональных переживаний. В частности, многочисленные межкультурапьные эксперименты доказали существование семи универсальных эмоциональных проявлений на лице: гнев, отвращение, страх, радость, грусть, удивление, презрение. К основным видам негативных эмоций, которые обычно подавляются или скрываются, можно отнести гнев, страх, печаль, смущение, агрессию. Задача консультанта на данном этапе - дать клиенту возможность отреагировать данные эмоции. Это произойдет, если консультант продемонстрирует клиенту безоценочное приятие его переживаний. Подобные переживания, освобождая подавляемые эмоции, являются важным психотерапевтическим фактором. Чтобы убить дракона - надо посмотреть ему в глаза.

. Определение возможных решений. Консультант оказывает помощь клиенту в определении стратегии решения проблемы. Большинство исследователей в области консультирования отводят активную роль на данном этапе именно клиенту, предполагая, что именно клиент должен заниматься определением возможных решений своей проблемы. Безусловно, что прежде чем будет выработан алгоритм, необходимо инициировать клиента на поиск наибольшего числа возможных решений ситуаций.

. Согласование плана действий. На данном этапе происходит кристаллизация плана достижения цели. Полезным будет прием записи полученного плана в двух экземплярах, один из которых остается у консультанта, другой передается клиенту. Главное, чтобы план был реально осуществимым и вписывался в социальный контекст жизни клиента.

. Реализация плана. Данный этап процесса консультирования выполняется клиентом самостоятельно. В отдельных случаях, если того требует специфика личности клиента, с ним может быть достигнута договоренность о дополнительной встрече с целью предоставления клиентом отчета о полученных результатах.

Если интегрировать структурные компоненты, то ход психологического консультирования, возможно, представить следующим образом.

Первый этап. Начало работы. Включает в себя такие компоненты, как встреча клиента, знакомство, установление контакта.

Второй этап. Сбор информации. Цель данного этапа будет заключаться в диагностике личности клиента (беседа, наблюдение, тесты), определении ресурсов клиента, прояснении сути проблемы.

Третий этап. Стратегический: определение возможных решений проблемы, согласование плана действий, определение способов контроля за реализацией намеченного плана.

Четвертый этап. Реализация плана клиентом. Выполняется клиентом самостоятельно, без участия специалиста.

Каждому этапу консультирования соответствуют определенные процедуры и техники, применение которых способствует максимальному достижению успеха психологической консультации.

Заключение

Психологическое консультирование, являющееся относительно новой областью психологической практики - это профессиональная помощь пациенту в поиске решения проблемной ситуации.

В той или иной мере психологическое консультирование применяется как одна из форм работы фактически в любой сфере.

Психологическое консультирование отличается от других видов психологической помощи тем, что клиенту отводится более активная роль.

Главная цель консультирования - помочь клиенту понять, что именно он и есть тот человек, который должен решать, действовать, изменяться, актуализировать свои способности.

Эффективность (результативность) психологического консультирования - его конечный результат - определяется наличием положительных изменений у клиента на психическом и поведенческом уровнях. психологический консультирование клиент практика

Консультативный процесс можно представить в виде упорядоченно сменяющих друг друга этапов: начало работы; сбор информации; определение возможных решений проблемы, согласование плана действий, определение способов контроля за реализацией намеченного плана (стратегический этап); реализация плана клиентом.

Литература

1. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. Ф. Бурнард, СПБ., 2002

. Кочюнас Р. Психологическое консультирование. Групповая психотерапия. - М.: Академический Проект; ОППЛ, 2002. - 464 с. - (Серия "Gaudeeamus").

. Мей Р. Искусство психологического консультирования. - М., 1994.

. Немов Р.С. Психологическое консультирование. - Москва, 2001.

. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологическая коррекция. - Москва, 2001.