Психологическое консультирование по вопросам построения представителями юридических профессий взаимоотношений с коллегами и клиентами

Содержание

Введение

Консультирование при построении представителями юридических профессий взаимоотношений с коллегами и клиентами

Доверие клиента - основа взаимоотношений с представителями юридических профессий

Этика взаимоотношений между коллегами

Построение консультативной ситуации, организации взаимодействия в диаде, обслуживание вопросов дальнейших отношений клиента с психологом

Методы исследования

Заключение

Список литературы

Введение

Психологическое консультирование является одним из важных видов психологической помощи людям или группе людей. Работа, проводимая психологом в ходе консультирования, непосредственно направлена на разрешение психологических проблем, как личностных, так и ситуационных, межличностных.

Психологическое консультирование - самый общий термин, описывающий все формы профессиональной консультативной практики: под психологическим консультированием подразумевают и разовую консультацию психолога, и длительную психотерапевтическую работу, и коучинг.

Психологическое консультирование бывает как краткосрочным, так и длительным. Краткосрочным может включать одну консультацию или (при необходимости) больше, но редко превышает 5-6 встреч с клиентом, длительное консультирование может идти годами (ранее было до десяти лет, в настоящее время чаще ограничивается двумя годами).

Две основные формы краткосрочного консультирования: психологическая консультация или оперативная психотерапия, две основные формы длительного консультирования - это коучинг и психотерапевтическое консультирование.

Консультирование при построении представителями юридических профессий взаимоотношений с коллегами и клиентами

Психологи-консультанты работают с отдельными людьми или группами. Соответственно различают индивидуальное и групповое консультирование.

Если индивидуальное консультирование - это беседа консультанта с клиентом наедине, то групповое консультирование происходит в рамках группы. Если это психологическое консультирование в бизнесе, это может быть помощью в решении какой-либо производственной проблемы, в сфере личной жизни - чаще всего это семейное консультирование, где для решения возникающих вопросов и проблем удобнее, чтобы присутствовали все, о ком идет речь.

Интересной разновидностью группового консультирования является посредническая консультация, помогающая в решении межличностных конфликтов. Использование психологического посредничества основано на хорошо известном факте: участие в переговорном процессе третьих лиц, которые занимают нейтральную позицию, повышает его эффективность.

По формату, консультация может быть разовая и состоящая из серии встреч, проходящая при личной встрече либо по скайпу, по телефону или по переписке.

Серьезные консультации обычно проходят в формате личной встречи. Консультации по скайпу, по телефону <http://www.psychologos.ru/articles/view/konsultirovanie\_po\_telefonu> или по переписке менее эффективны, но в некоторых случаях являются единственно возможным вариантом.

Консультации могут быть и анонимными. Популярная форма анонимной помощи - "телефон доверия".

Порой используется и такой метод заочного консультирования как консультативная переписка. Необходимость этой формы психологической помощи обусловлена тем, что телефонное консультирование порой затрудняется из-за большой загрузки «телефона доверия» или отсутствия телефона у клиентов. Однако пойти на личную беседу с психологом он не решается. К тому же некоторые клиенты, нуждающиеся в психологической помощи, зачастую находятся в условиях изоляции от общества (например, заключенные, отбывающие наказание в места лишения свободы). В городах, которые не имеют собственных служб психологической помощи, переписка с психологами, психотерапевтами оказывается единственной возможностью получить психологическую помощь.

Свои особенности есть у он-лайн консультирования - консультирования по скайпу или по переписке.

Консультация психолога проходит в форме личной беседы с клиентом, носит строго конфиденциальный характер и основывается на открытости и полном доверии клиента к психологу. Количество сеансов и длительность каждого из них зависит от глубины проблемы и специальных приемов и методов, используемых психологом в своей профессиональной деятельности.

Обращение человека за психологической помощью указывает на то, что ему не удается самостоятельно справиться с возникшей жизненной ситуацией. Обязательными условиями для продуктивной работы и получения положительного психологического эффекта является наличие желания у клиента как можно скорее справиться со своей проблемой и конструктивный подход психолога к их разрешению.

Психологическое консультирование бывает разных видов: индивидуальное или личностное, семейное, психолого-педагогическое, групповое и деловое.

Индивидуальная консультация психолога заключается в решении проблем личностного (интимного) содержания. Как правило, они связаны с сильными переживаниями, вызванными отклонениями в здоровье, жизненными неудачами, осложнениями в межличностных отношениях, различными страхами, обычно тщательно скрываемыми от окружающих.

Деловое консультирование охватывает широкий круг вопросов, связанных с решением различных проблем, с которыми юрист сталкивается в процессе своей трудовой деятельности. Это могут быть конфликтные ситуации, возникшие непосредственно в рабочем коллективе, а также связанные с деловыми взаимоотношениями людей, выбором будущей профессии.

Деловым называется консультирование, которое связано с решением людьми деловых и личностных проблем. Оно имеет столько разновидностей, сколько существует разнообразных дел и видов деятельности людей.

Доверие клиента - основа взаимоотношений с представителями юридических профессий

юридический консультативный психолог профессия

Ни для кого не секрет, что юридическое образование в России является одним из наиболее популярных среди молодежи. Огромное количество Высших учебных заведений каждый год выпускает массу дипломированных специалистов, бакалавров по правовой специализации. Многие из них, конечно, так и не находят применения своим дипломам и уходят в какую - либо иную сферу занятости. Однако та малая часть, кто придерживается своих целей и намерений реализовать полученные знания на практике, становятся юристами.

Так что же является определяющим фактором в успешной карьере юриста? Согласно мнению топ - менеджера Георгия Дорского, залогом успеха является доверие. Именно это состояние, вызываемое у клиентов превосходит любую рекламу и прочие механизмы привлечения денежных сумм. Ваши услуги могут быть гораздо дороже, нежели у других юристов, но сам факт знакомства и уверенности клиента в положительном исходе решения его проблемы помогут достичь желаемого результата. Конечно, можно говорить о том, что доверие строится годами практики и связями, однако существуют вполне адекватные механизмы создания этого эффекта с первой деловой встречи.

Само понятие "доверие" можно определить как уверенность в добросовестности, искренности, правильности в отношении человека. Доверие в юриспруденции, условно, можно поделить на первичное- активное и последующее- пассивное.

Говоря об активном доверии, необходимо понимать, что на данном этапе все зависит от Вашего упорства. Ключевым элементом здесь выступает внешний эффект, который создаете именно Вы. Юрист- публичная профессия, поэтому всегда важно выглядеть достойно. Ваша одежда, Ваша прическа, растительность на лице - все должно быть в порядке. Клиент строит о Вас первичное представление (до момента начала речи) именно по внешнему виду, которое во многом определяет его дальнейшее отношение.

Важно, чтобы Вы не старались выглядеть лучше, чем есть на самом деле. Если у Вас есть качественные часы- хорошо, многие клиенты (которые не разбираются в марках одежды или попросту не обращают на это внимание) по этому атрибуту определяют достаток и ссылаются на компетентность юриста. Однако ни в коем случае не надевайте подделку дорогих часов - многие довольно хорошо разбираются в этой сфере, поэтому такой ход может оставить негативное впечатление у клиента. Лучше не надеть часов совсем, чем надеть подделку под дорогую марку. Тоже самое касается и одежды: многие умеют буквально до рубля определять, сколько по цене стоит Ваш пиджак, галстук и т.д. Вы не можете знать, какой клиент попадется Вам в руки, поэтому должны быть готовы работать на любом уровне и для любого человека.

Отдельным элементом построения активного доверия выступает речь, диалог. Не стоит и говорить, что Ваша речь не должна содержать слова- паразиты, что в голосе должна быть уверенность и понимание того, о чем Вы пытаетесь рассказать человеку. В общении юриста с клиентом есть несколько тактических конструкций, которые помогают создавать позитивное впечатление и вызывают доверие:

"Никогда не отвечайте на вопрос сразу".

Прежде чем дать окончательный ответ на вопрос, всегда необходимо проанализировать ситуацию и собрать все знания в своей голове. Даже если Вы четко уверены в ответе, задайте несколько уточняющих вопросов, поразмышляйте, оцените. Все это поможет клиенту построить о Вас впечатление как о вдумчивом, понимающем юристе, который желает помочь в решении проблемы.

"Старайтесь сохранить себя".

Проще говоря - "не прогибайтесь". Да, Вы начинающий юрист без опыта ведения переговоров и без опыта практического применения законодательства, но это не является причиной, чтобы клиент брал руководство над ситуацией и навязывал Вам свои условия. Здесь не работает установка -"Клиент всегда прав". Порой у людей складывается впечатление, что при желании и наличии времени они и сами могли бы решить ту или иную проблему без привлечения помощи юриста, и, может быть, так оно и есть, но для Вас это абсолютно не важно. К Вам обратился клиент и Вы знаете, что лучше разбираетесь в его проблеме, чем он сам, поэтому никогда не давайте повода в этом усомниться. Если он предлагает Вам свой вариант развития событий, скажите, что существует несколько точек зрения на эту проблему и в каждом случае она может быть решена по - разному. Как это ни странно, запутайте его, чтобы в дальнейшем представить, возможно, тот же ответ, только в правовой форме и из Ваших уст. В противном случае вечное согласие с точкой зрения клиента создаст эффект Вашей профессиональной некомпетентности и, соответственно, вызовет антидоверие.

"Решение должен принимать клиент".

Несмотря на то, что мы говорили о необходимости сохранения преимущества в общении с клиентом, не стоит забывать об уважении, которое Вы должны проявлять по отношению к нему. Общение должно строиться на равном к клиенту отношении, без доли презрения и напыщенности. В процессе консультирования не стоит включать речевые конструкции со словами: "Вы должны сделать". "Вы можете сделать", - вот правильный вариант общения. Клиенту важно понять, что ему помогут, но не менее важно сохранить при этом автономию воли. Именно поэтому важно сделать так, чтобы клиент думал, что он сам выбирает окончательное решение по какому- либо вопросу, хотя это решение и было заранее запланировано Вами. Юристу в этой ситуации необходимо так описать желаемый вариант поведения, чтобы у клиента в голове и не возникло намерения поступить иначе.

Эти три наиболее важные правила поведения с клиентом помогут Вам вызвать доверие в процессе общения и послужат поводом для обращения за консультацией вновь.

В качестве факультативного, но не менее важного элемента в построении активного доверия составляет наличие научной степени образования.

Все дело в том, что запись "Кандидат юридических наук" или другая научная степень внутренне возвышает Вас в глазах клиента. И даже не имеет значения тот факт, что научная степень может быть абсолютно иной специализации, нежели характер оказываемых Вами услуг - сама запись о наличии такой степени в визитной карточке подсознательно вызывает доверие у клиента. На практике есть множество случаев, когда после нейтрального результата общения с клиентом юрист по окончании консультации дает ему свою визитную карточку и тот, глядя на запись о научной степени, сразу меняет свое отношение и после некоторого времени перезванивает по указанному номеру. Лишь одна запись в визитке может сыграть в Вашу пользу и может помочь заработать желаемый авторитет. ( кстати еще одним полезным элементом в визитке является наличие английского текста относительно Ваших данных, который создает впечатление у клиента, что Вы работаете не только на отечественном рынке оказания услуг, но и на зарубежном).

Следуя вышеизложенным советами и опираясь на свои навыки и знания, через 2-3 года Вы сможете заработать себе авторитет и перейти от стадии активного доверия к доверию пассивному.

При пассивном доверии на Вас работает уже практика компетентной работы и реклама от прошлых клиентов. На данном этапе чаще всего клиенты уже не будут навязывать свои условия, но лишь прислушиваться к Вашему мнению. Однако важно помнить, что даже достигнув определенного результата, не нужно думать, что Вы всё знаете и сразу можете ответить на поставленный вопрос. Российское законодательство очень изменчиво, поэтому велика вероятность того, что оказанная Вами консультация неделю назад не будет верной к настоящему моменту. Всегда анализируйте, смотрите нормативные правовые акты, а только потом давайте ответ. Это кропотливая работа поможет стать специалистом в юридической сфере и заработать необходимые средства для достойной жизни.

Этика взаимоотношений между коллегами

Усвоение профессиональных этических норм приобретает особое значение в условиях существенного изменение системы социальных ценностей, смены мировоззрения, политической и правовой идеологии. В современных российских условиях профессиональная этика приобретает для юриста значение сущностного профессионального качества. Причем в первую очередь это касается не столько знания этических правил, которые формально приняты юридическим сообществом в целом или отдельными его корпорациями, сколько внутренних установок самого юриста, тех принципов, порывов, импульсов, которые предопределяют для него самодозволение совершить одни действия или самозапрет на совершение других.

Нормы этики юриста реализуются в сфере юридической практики. Только действия юриста демонстрируют его этические установки. Наиболее наглядно эти установки проявляются в конфликтных или проблемных ситуациях, когда у юриста нет иной, кроме этической, основы для принятия решения.

Следовательно, в современных условиях России самым результативным способом обучения юристов профессиональной этике может быть только обучение через деятельность, в процессе и посредством деятельности. Именно такое обучение составляет основу обучения в юридических клиниках. Но этому же можно, очевидно, научиться и в других условиях, не работая в юридической клинике, можно также попробовать освоить нормы профессиональной этики самостоятельно.

Отсутствие кодифицированного свода этических норм, в равной мере относящихся ко всем сферам юридической практики, заставляет студентов юридических клиник задуматься как об общих этических принципах юридической профессии, так и о таких этических правилах, которые должны соблюдаться в деятельности юридических клиник при оказании юридической помощи клиентам. Поэтому многие юридические клиники разработали и приняли этический кодекс в качестве одного из документов, регламентирующих их деятельность.

Следует подчеркнуть, что разработка студентами такого документа уже есть очень важная часть процесса обучения профессиональной юридической этике, ибо для создания текстов этических кодексов студентам приходится изучать значительный объем специальной литературы, знакомиться со сводами этических правил, принятых юридическими сообществами зарубежных стран, проектами таких сводок, разрабатываемых российскими юридическими корпорациями. Изучая все эти материалы, студенты юридических клиник приходя г к мысли о необходимости тех или иных этических запретов, ограничений. Принятие же Этического кодекса, выработанного совместными усилиями, обязывает студентов уважать и соблюдать установленные им правила, действовать в соответствие с ними, т.е. у студентов начинают формироваться профессиональные качества этики юриста.

Изучение этических кодексов, принятых разными юридическими клиниками, позволяет сделать вывод о том, что студенты юридических клиник осознают два этических принципа юридической деятельности - принцип служения нраву и принцип служения людям. Эти принципы в современных условиях должны быть положены в основу взаимоотношений между юридическим сообществом в целом, с одной стороны, и государством, обществом - с другой.

Первый принцип - принцип служения праву - является сутью, основой юридической профессии. Его значимость осознается в ситуациях, когда при разрешении проблем своих клиентов юристы и студенты сталкиваются с несовершенством законов, пробелами в законодательстве, с несовершенством и противоречивостью нормативных актов.

Такая ситуация сложилась, например, когда в одну из юридических клиник обратилась гражданка Абова с просьбой составить исковое заявление в суд с требованием взыскать с отдела социальной защиты недоначисленную ей пенсию. В беседе с этой клиенткой студенты выяснили, что размер ее пенсии исчисляют по более низкому коэффициенту, чем это предусмотрено действующим законодательством. Для того чтобы составить исковое заявление, студентам пришлось изучить немало нормативных актов и проанализировать судебную практику, так как до обращения к ним Абовой они не сталкивались с практикой исчисления размера пенсий.

При работе над данным исковым заявлением студенты обнаружили, что российское пенсионное законодательство весьма противоречиво, запутанно, и это приводит к ущемлению прав граждан. Например, они узнали, что действующий федеральный закон, устанавливающий индивидуальный коэффициент пенсионера в размере 0,7, в практике исчисления пенсии не применяется. Органы, исчисляющие пенсию, руководствуясь вовсе не федеральным законом, а рекомендациями Министерства труда РФ, при исчислении пенсии используют коэффициент 0,54. И хотя любому юристу известно, что федеральный закон имеет приоритет перед подобного рода нормативными актами, студенты столкнулись с чиновниками, для которых рекомендация министерства оказалась важнее.

В отчете по этому делу студенты записали: "Очень тяжело, когда не можешь помочь человеку, особенно когда знаешь, что на твоей стороне закон, что ты прав, но ничего не можешь сделать с произволом чиновников".

Студенты начинают понимать, что в реальной жизни означает этическое правило, требующее от юриста содействия устранению нарушений закона, защите гарантированных Конституцией РФ прав и свобод человека и гражданина. Они осознают, что юрист, чтобы действовать в соответствии с принципом служения праву, должен вырабатывать у себя "бойцовские" качества и добиваться реализации предписаний закона для защиты нарушенного права.

Вместе с тем недостатки действующего законодательства, пробелы и коллизии вырабатывают у студентов "здоровый скептицизм" по отношению к закону, побуждают принимать участие в законотворческом процессе с целью совершенствования законодательства. Более того, студенты начинают задумываться над соотношением понятий "закон" и "право" и нередко приходят к выводу о том, что, к сожалению, представление о законе как всего лишь о форме выражения права сохранилось лишь в теории права. Не случайно и в речевом обороте, и в статьях на правовые темы у нас закрепилось словосочетание норма закона. Это показатель обыденного правосознания, представление о том, что любое правило, закрепленное в нормативном акте, становится правом в собственном смысле этого слова.

Наверное, поэтому в русском языке использование в качестве характеристики человека слова "законник" не всегда имеет только положительную окраску

Построение консультативной ситуации, организации взаимодействия в диаде, обслуживание вопросов дальнейших отношений клиента с психологом

Все аспекты процесса общения могут быть отнесены к любому акту коммуникации. Их нельзя считать специфичными именно для общения психолога с клиентом. Однако в профессиональном психологическом общении эти аспекты приобретают некоторые особенности.

Выделяемые Г.М. Андреевой три взаимосвязанные стороны (они же характеристики) общения - информационная, интерактивная и перцептивная - связаны с функциями, которые выполняет общение.

Во-первых, оно несет информацию партнерам по коммуникации, то есть может быть рассмотрено как процесс приема-передачи сообщений. Этот процесс обоюдный. В нашем случае и психолог, и клиент являются активными субъектами. И тот и другой в результате обмена информацией оказывают воздействие на мысли, чувства и поведение партнера. Но при этом именно психолог в первую очередь заботится об оптимальности обмена информацией, поскольку заинтересован в получении максимума важных сведений о клиенте и дозировании предоставляемой им самим информации.

Еще одной его заботой является совпадение кодов шифровки/дешифровки сообщений, чтобы информация была правильно понята обоими партнерами.

Кроме того, при рассмотрении информационной стороны общения необходимо учитывать, что именно она реализуется еще и через функцию самопрезентации. Ведь и психолог, и клиент в процесс общения открывают себя, свою личность партнеру. Такое самопредъявление обязательно должно быть конгруэнтным (по К. Роджерсу), по крайней мере - со стороны психолога. Лишь тогда акт коммуникации будет эффективным.

Во-вторых, в общении выделяют интерактивную сторону, которая реализуется в регуляторной и организационной функциях. Если первая сторона общения была связана с обменом информацией, то вторая - с взаимодействием как процессом взаимной социальной активности.

Иными словами, в процессе общения психолог воздействует на мотивы, убеждения, программы, способы принятия решений и выполнение действий клиента (это делает и его партнер, но, как правило, в меньшей степени).

В обычном деловом общении такое воздействие может быть ярко выраженным, открыто демонстрируемым. В психологическом общении оно проявляется чаще в форме сознательной регуляции психологом своего поведения, в оказании помощи и создании условий для изменений партнера и не носит директивного характера.

Организационная функция психологического общения заключается в непосредственной организации взаимодействия психолога с клиентом.

В-третьих, следует рассмотреть перцептивную сторону общения, понимаемую как процесс взаимовосприятия партнерами друг друга, во время которого складываются эмоционально насыщенные межличностные отношения.

Аффективная функция общения при этом заключается в эмоциональной стимуляции, разрядке, облегчении, психологическом комфорте и контроле эмоций, коррекции или создании социально значимого аффективного отношения. Очевидно, что эта функция должна быть дополнена эмпатийной, то есть функцией взаимного сопереживания, - лишь тогда становится реальным глубокое взаимопонимание.

Положительно эмоциональное, комфортное общение создает условия для совместной творческой деятельности, появления особой социальной установки на другого человека, вызывающей уважение, благодарность, симпатию.

В процессе такого общения две личности - психолог и клиент - начинают образовывать некое общее эмоционально-психологическое пространство, в котором возникает возможность для разворачивания полисубъектного взаимодействия.

Названные стороны и функции общения находят свое выражение с помощью средств, образующих две важнейшие знаковые системы - вербальную (речевую) и невербальную (неречевую).

В вербальной системе различают устную и письменную речь. В невербальной - такие формы, как кинесика (жесты, мимика, пантомимика), паралингвистика (системы вокализации: высота голоса, тембр, громкость, паузы, покашливания и т.п.), проксемика (организация пространства и времени общения) и визуальные сигналы (система контакта глазами).

Исследователями выделяется довольно большое число так называемых эффектов общения - особых психологических механизмов, одни из которых помогают нам лучше адаптироваться к ситуациям общения, а другие, наоборот, искажают адекватность представлений о партнере.

Часть изучаемых феноменов представлена в схеме, однако список нельзя считать исчерпывающим. Психологу в ситуациях профессионального общения необходимо учитывать действие этих эффектов, стараться использовать их возможности и избегать негативных последствий.

Эффект первого впечатления заключается в том факте, что первичный контакт очень существенно влияет на последующее формирование образа партнера. Некоторые из психологов (см., например, книгу В. Ясвина и С. Дерябо) даже говорят о «правиле пятнадцати секунд», согласно которому главнейшие и довольно устойчивые представления о человеке складываются у нас в течение именно такого количества времени с начала общения.

Вместе с тем глубина ориентировочного рефлекса по отношению к партнеру постепенно увеличивается в период девяти недель общения. По мнению А.А. Бодалева, более правильное понимание человека возникает у общающихся людей при не очень длительном и, главное, не очень тесном знакомстве.

С указанным эффектом тесно связан эффект ореола, или «гало-эффект». Он убедительно подтверждает популярную поговорку о том, что встречают по одежке. В «Маленьком принце» А. Сент-Экзюпери рассказывается, как турецкому астроному, открывшему астероид В-612 и доложившему об этом на международном конгрессе, никто не поверил, потому что ученый был одет... по-турецки. Когда же через несколько лет он слово в слово повторил свое сообщение в европейском костюме - все с ним согласились.

Эффект ореола базируется на индуктивном методе рассуждения, когда на основании утверждений о наличии определенных качеств у отдельных представителей класса делается вывод о наличии этих качеств у всех объектов данного класса. Происходит классификация форм поведения и интерпретация (часто без каких-либо серьезных оснований) причин этого поведения в соответствии с уже известными явлениями, отвечающими социальным стереотипам.

Так, например, специальные исследования свидетельствует о широкой распространенности стереотипных представлений об однозначных связях между внешностью человека и чертами его характера (стереотипизация). В одном социально-психологическом опросе из 72 человек семнадцать утверждали, что люди с высоким лбом - умные, девять заявили, что люди с квадратными подбородками обладают сильной волей. Пятеро считали, что люди ниже среднего роста всегда отличаются властностью, энергией, желанием всеми командовать. Еще пятеро полагали, что красивые люди или глупцы, или себялюбцы.

Суть механизма упрощения - в неосознаваемом стремлении иметь четкие, непротиворечивые, упорядоченные представления о партнерах по общению, что приводит к «сглаживанию» реальных психологических характеристик и преувеличению однородности воспринимаемых личностей.

Этому стремлению отвечают схематизированные образы многих «легких» фильмов: есть герой, смелый и решительный, и его противник - конченый злодей.

К сожалению, и у многих психологов можно обнаружить тенденцию предельно упрощенно определять своих клиентов как «астенических интровертов» или, скажем, «циклоидов»

Проекция определяется как перенос на партнеров по общению психических особенностей самого субъекта восприятия. Происходит приписывание и положительных, и отрицательных черт. Например, в одном эксперименте испытуемые, у которых были ярко выражены желчность, упрямство и подозрительность, фиксировали названные особенности у оцениваемого человека значительно выше, чем те, кто не обладал такими чертами. Как указывает А.А. Бодалев, у людей, отличающихся малой самокритичностью и слабым проникновением в собственную личность, механизм проекции выражен более сильно.

Еще один эффект, который может проявиться и в профессиональном общении психолога с клиентом, - этноцентризм. В случае принадлежности психолога и клиента к одной и той же национальной группе может произойти завышение положительных особенностей воспринимаемого, а в случае принадлежности к другому этносу - занижение или объективная оценка. Такая «этническая предвзятость» может оказаться характерной и для клиента, и для самого психолога.

Каузальная атрибуция означает буквально причинную интерпретацию. Объяснение причин поступков и слов другого человека путем приписывания ему чувств, намерений, мотивов, мыслей происходит чаще всего неосознанно. При этом большое значение имеет та информация, которую получил субъект восприятия. В известном психологическом эксперименте двум группам студентов показывали фотографию одного и того же человека, но в одном случае его представили как видного ученого, а в другом - как преступника. Первая группа испытуемых дала его характеристику как человека, напряженно работающего, доброго, отзывчивого, с умными и ласковыми глазами. Вторая утверждала, что перед ними портрет жесткого, решительного и коварного человека, в глазах которого - злость и беспощадность. Так что психологу надо опасаться ошибочной каузальной атрибуции в общении с клиентом.

Рефлексия трактуется в психологии двояко. В общей психологии обычно речь идет о рефлексии как особом механизме самосознания. В социальной психологии, в сферу которой попадает категория общения, рефлексия - это осознание субъектом того, как он сам воспринимается партнером по общению. Самая точная метафора для описания рефлексии - удвоенное зеркальное отражение.

Идентификация - последний из названных в схеме механизмов - это понимание другого человека через отождествление с ним. «Встать на место» другого человека - непростое искусство, в котором важная роль принадлежит воображению. Психологу такая способность может быть очень полезна. Что происходит с психологом, не обладающим способностью к идентификации и «застрявшим» в неправильно понятой профессиональной роли, поведано в притче-анекдоте, рассказанном Р.М. Грановской.  
Зайцы пришли к сове посоветоваться по жизненно важной проблеме. «Ты такая мудрая, - сказали они. - Помоги нам. Нас преследуют и едят волки.

Вот на прошлой неделе еще двух съели. Что нам делать?» «Хорошо, у меня есть идея, - сказала сова. - Вам надо превратиться в ежиков, волк попробует, наколется и больше пробовать не станет». «Прекрасно!» - воскликнули зайчики и побежали рассказывать об этом выходе из трудного положения другим. Потом остановились, призадумались и вернулись к сове уточнить, как превратиться в ежиков. А сова им и говорит: «Вы что, я ведь специалист по стратегии, тактика не моя сфера!»

Методы исследования

Наблюдение. Это такой метод, при помощи которого психолог целенаправленно и планомерно воспринимает и фиксирует многообразные проявления психической деятельности изучаемых им людей и условий ее протекания. При наблюдении исследователь не вмешивается ни в естественный ход психической деятельности этих людей, ни в условия ее протекания. Например, психологу надо изучить особенности учебной работы пятиклассников. С этой целью он отбирает нескольких учеников и систематически посещает уроки, на которых незаметно наблюдает за вниманием, действиями и поступками этих учеников, подробно записывает их ответы на вопросы учителя, их собственные вопросы, выражения лиц, позы и т. п. Наблюдения в классе он дополняет наблюдениями за учебной работой учащихся в домашних условиях, затем собранные материалы анализирует, обобщает и делает на них определенные выводы. Пользуясь методом психологического наблюдения, можно довольно полно и объективно фиксировать внешние проявления психики человека в различных условиях его жизни и деятельности-в условиях труда, учения, игры и пр.

В зависимости от цели исследования наблюдение может быть сплошным и выборочным. При сплошном наблюдении исследователь фиксирует все проявления психики изучаемых им людей и по возможности в разнообразных условиях их жизни. Пользуясь сплошным наблюдением, можно, например, изучать возрастные психологические особенности младшего школьника, подростка, старшего школьника или же выявлять индивидуальные особенности личности определенных учеников и затем составлять на них психолого-педагогические характеристики. При выборочном наблюдении психолог фиксирует только те проявления психики, которые имеют прямое отношение к теме его исследования. Так, изучая внимание первоклассников, он записывает лишь факты, которые могут характеризовать внимание ребенка - его сосредоточенность, устойчивость и пр.

Психологические наблюдения должны отвечать нескольким требованиям. Прежде всего, исследователь обязан подготовить себя к их проведению: изучить научную литературу по теме исследования, точно осознать задачу, которую он себе ставит, отобрать объекты наблюдения, составить план, разработать формы фиксации материала наблюдения (собственная запись, звукозапись, фотографирование, киносъемка и пр.). В процессе самого наблюдения исследователю нужно умело отбирать факты для фиксации в соответствии с целью исследования, но при этом быть вполне объективным и фиксировать не только то, что подтверждает его предположение, но и то, что, возможно, противоречит ему. По окончании наблюдений (а их должно быть много) исследователь обязан подвергнуть собранный материал тщательному психологическому анализу и сделать лишь те научные выводы, которые действительно из него вытекают.

Эксперимент. Указанных недостатков лишен другой основной метод психологии - эксперимент. Посредством эксперимента исследователь может вызвать изучаемое явление психики, создав для этого необходимые условия, может до предела упростить эти условия, заменить их другими, ускорить или замедлить протекание психического процесса, может несколько раз повторить изучаемый процесс и ввиду равенства экспериментальных условий подвергнуть собранный материал количественной обработке.

Существует два вида эксперимента - лабораторный и естественный. Лабораторный психологический эксперимент обычно проводится в специально созданных, лабораториях, оборудованных соответствующими техническими средствами. В нашей стране существует немало проблемных психологических лабораторий, оснащенных новейшими приборами, техническими экспериментальными установками, кибернетическими устройствами. Проблемные лаборатории имеются в Москве в Научно-исследовательском институте психологии - лаборатории по изучению различных видов ощущений, восприятия, памяти, мышления и речи, лаборатория по изучению типов высшей нервной деятельности и темперамента и др. Проблемные психологические лаборатории созданы в Ленинграде, Киеве, Казани, Тбилиси и других крупных городах страны.

Лабораторный эксперимент можно проводить и без психологической аппаратуры.

Метод беседы. Он состоит в том, что некоторые явления психики исследователь изучает посредством анализа словесных реакций человека на специально сформулированные вопросы, вытекающие из цели исследования. Успех проведения беседы зависит от подготовленности к ней исследователя. Он заранее должен составить план беседы, продумать и точно сформулировать вопросы, не допуская вопросов, трудных для пони\* мания, а также вопросов внушающего и сбивающего характера. Беседу следует вести спокойно, непринужденно, в тоне доброжелательного отношения к испытуемому, с учетом его возрастных и индивидуальных особенностей. Все вопросы и ответы точно регистрируются, например при помощи магнитофона. Методом беседы изучают представления и понятия человека об окружающем мире, интересы и склонности, мотивы действий и поступков. Беседа нередко служит подсобным методом в соединении с наблюдением и экспериментом.

Метод анализа продуктов деятельности человека. Суть этого метода состоит в том, что некоторые психические процессы и свойства личности изучаются опосредствованно, по материальным результатам (продуктам) деятельности человека. Вещи, созданные человеком, обязательно носят на себе отпечаток их творца. Объектами психологического анализа могут быть произведения писателя, картины художника, изобретения конструктора и пр.

Особенно ценны черновые варианты, эскизы, чертежные наброски и другие незаконченные продукты творческой деятельности человека, по которым можно судить о самом процессе творчества. С этой же целью психологическому анализу подвергают дневники, письма, воспоминания изучаемых лиц. При изучении детей психолог анализирует продукты их детского творчества и учебной деятельности - рисунки, предметы лепки, аппликации, модели, письменные работы, чертежи. Даже беглое ознакомление с творческими и учебными работами учащихся дает некоторое представление об умениях и навыках этих детей, об их способностях и отношении к делу. Однако суждения, полученные на основе анализа продуктов деятельности человека, должны быть проверены другими методами исследования.

Биографический метод. Пользуясь им, психолог изучает человека на основании данных истории его жизни. Так, узнав, что ученик в течение последних лет трижды переходил из школы в школу, можно предположить, что неуспеваемость его по математике объясняется частой сменой учителей. Биографический метод обычно используется в сочетании с другими методами исследования.

Анкетный метод - это психологическое исследование путем массового опроса. Анкета - лист с вопросами в количестве от 5 до 25, предлагаемыми для ответа людям определенной категории - учащимся, молодым рабочим, лицам какой-либо профессии и пр. По ответам на вопросы исследователь судит о тех или иных сторонах психики опрошенных лиц, например об их интересах, идеалах, стремлениях, суждениях о книгах, кинокартинах, событиях общественной жизни. Анкеты обычно не подписываются. Этот метод исследования хорош тем, что охватывает сразу большое количество людей, однако достоверность анкетных данных лишь вероятная: некоторые из опрошенных лиц дают неточные и неполные, а то и заведомо неверные ответы, другие оставляют вопросы без ответов. Анкета дает исследователю лишь предварительную ориентировку в материале.

Тесты - небольшие серии специально подобранных вопросов и заданий диагностического характера. Существуют, например, тесты для определения профессиональной пригодности человека (машиниста, диспетчера, летчика). Задания составлены так, что по выполнению их можно судить об уровне знаний, умений и навыков человека и о тех его личных качествах, которые необходимы для выполнения определенного вида работы.

Заключение

Многие люди ощущают, что полностью потеряли интерес к своей работе, не видят для себя уже никаких перспектив, но боятся что-либо изменить из-за возможности потерпеть неудачу.

Все виды психологического консультирования тесно связаны между собой и поэтому отдельные приемы и методы, характерные для того или иного вида, психолог активно использует для достижения поставленной цели в каждом конкретном случае.

Общей целью психологического консультирования является помощь клиенту в решении его проблемы и адаптация к окружающей среде с учетом его индивидуальных особенностей, а консультация психолога - один из основных методов в практической психологии.

Список литературы

1. Линде Н.Д.: Психологическое консультирование. - М.: Аспект Пресс, 2010 <http://2dip.ru/%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA\_%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D1%8B/111015/>

. Слепцова А.С.: Психодиагностика персонала. - Ростов н/Д: Феникс, 2010 <http://2dip.ru/%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA\_%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D1%8B/136098/>

. Немов, Р.С. Общая психология. В 3-х т.Общая психология: Учебник / Р.С. Немов. - М.: Юрайт, 2012. - 2472 c

. Рамендик, Д.М. Общая психология и психологический практикум / Д. М. Рамендик. - М.: Форум, 2013. - 304 c.

. Бекоева Д.Д.: Практическая психология. - М.: Академия, 2009 <http://2dip.ru/%D1%81%D0%BF%D0%B8%D1%81%D0%BE%D0%BA\_%D0%BB%D0%B8%D1%82%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D1%8B/133337/>