



МОСКОВСКИЙ ПСИХОЛОГО-СОЦИАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Р. С. Немов

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

УЧЕБНИК ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА

2-е издание, переработанное и дополненное

*Рекомендовано Учебно-методическим отделом высшего образования
в качестве учебника для студентов высших учебных заведений,
обучающихся по гуманитарным направлениям
и специальностям*

*Рекомендовано Министерством образования Российской Федерации
в качестве учебника для студентов вузов, обучающихся по специальности
«Психология»*

**Книга доступна в электронной библиотечной системе
biblio-online.ru**

Москва ■ Юрайт ■ 2015

УДК 159.9
ББК 88.3я
Н50

Автор:

Немов Роберт Семенович — профессор, доктор психологических наук, профессор кафедры общей психологии факультета психологии Московского психолого-социального университета, действительный член Академии педагогических и социальных наук.

Рецензенты:

Климов Е. А. — академик РАО, декан факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова, профессор;

Подольский А. И. — доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой возрастной психологии факультета психологии МГУ им. М. В. Ломоносова;

Яссман Л. В. — доктор психологических наук, заведующая кафедрой специальной психологии Комсомольского-на-Амуре педагогического института.

Немов, Р. С.

Н50 Психологическое консультирование : учебник для академического бакалавриата / Р. С. Немов. — 2-е изд., перераб. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2015. — 440 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-5521-7

Книга является первым издаваемым в нашей стране вузовским учебником по психологическому консультированию и соответствует курсу по данной дисциплине, на базе которой готовят практических психологов. Учебник написан на современном научном уровне и обеспечен необходимым методическим материалом.

Соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений.

УДК 159.9
ББК 88.3я

ISBN 978-5-9916-5521-7

© Немов Р. С., 1999
© Немов Р. С., 2012, с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2015

Оглавление

Предисловие	9
Глава 1. Введение в психологическое консультирование	13
1.1. Что такое психологическое консультирование.....	13
1.2. Кто, когда и зачем обращается к психологу-консультанту.....	14
1.3. Чем психологическое консультирование отличается от других видов практической психологической помощи человеку.....	15
1.4. Цели и задачи психологического консультирования	17
1.5. Виды психологического консультирования	20
1.6. Условия результативности психологического консультирования.....	22
<i>Ключевые слова</i>	23
<i>Контрольные вопросы</i>	24
<i>Упражнения</i>	24
<i>Практические задания</i>	24
Глава 2. Требования, предъявляемые к психологу-консультанту и его работе.....	25
2.1. Кого можно считать квалифицированным психологом-консультантом. Что для этого необходимо знать и уметь делать.....	25
2.2. Общие требования, предъявляемые к психологическому консультированию и к психологу-консультанту	26
2.3. Специальные требования, предъявляемые к различным видам психологического консультирования	33
<i>Ключевые слова</i>	41
<i>Контрольные вопросы</i>	41
<i>Упражнения</i>	42
<i>Практические задания</i>	42
Глава 3. Профессиональная подготовка психолога-консультанта.....	43
3.1. Что включает в себя профессиональная подготовка психолога-консультанта.....	43
3.2. С чего начинается, как проводится и на чем основывается подготовка психолога-консультанта.....	45
3.3. Как повышать профессиональную квалификацию психолога-консультанта.....	47
<i>Ключевые слова</i>	48
<i>Контрольные вопросы</i>	48
<i>Упражнения</i>	48
<i>Практические задания</i>	49

Глава 4. Организация работы психологической консультации	50
4.1. Общие вопросы организации работы психологической консультации	50
4.2. Режим работы психологической консультации	52
4.3. Распределение обязанностей между работниками психологической консультации	53
4.4. Организация индивидуальной работы психолога-консультанта	54
4.5. Взаимодействие психолога-консультанта с другими специалистами-консультантами	55
4.6. Взаимодействие психолога-консультанта со вспомогательным персоналом консультации	57
<i>Ключевые слова</i>	58
<i>Контрольные вопросы</i>	58
<i>Упражнения</i>	59
<i>Практические задания</i>	60
Глава 5. Подготовка и проведение психологического консультирования, его этапы и процедуры	61
5.1. Как подготовиться к психологическому консультированию	61
5.2. Как проводится психологическое консультирование	63
5.3. Основные этапы психологического консультирования	65
5.4. Процедуры психологического консультирования	66
<i>Ключевые слова</i>	69
<i>Контрольные вопросы</i>	70
<i>Упражнения</i>	71
<i>Практические задания</i>	71
Глава 6. Техника психологического консультирования	73
6.1. Понятие и вводные замечания о технике психологического консультирования	73
6.2. Встреча клиента в психологической консультации	73
6.3. Начало беседы с клиентом	76
6.4. Снятие психологического напряжения у клиента и активизация его рассказа на стадии исповеди	79
6.5. Техника, применяемая при интерпретации исповеди клиента	81
6.6. Действия консультанта при даче клиенту советов и рекомендаций	83
6.7. Техника завершающего этапа консультирования и практика общения консультанта с клиентом по окончании консультации	88
6.8. Типичные технические ошибки, допускаемые в процессе консультирования, способы их устранения	90
<i>Ключевые слова</i>	96
<i>Контрольные вопросы</i>	97
<i>Упражнения</i>	98
<i>Практические задания</i>	98
Глава 7. Тестирование в практике психологического консультирования	100
7.1. Для чего необходимо проводить тестирование во время психологического консультирования	100

7.2. Когда в консультировании рекомендуется применять психологические тесты	101
7.3. Каким требованиям должно отвечать психологическое тестирование, применяемое в психологическом консультировании.....	103
<i>Ключевые слова</i>	104
<i>Контрольные вопросы</i>	105
<i>Упражнения</i>	105
<i>Практические задания</i>	105
Глава 8. Тесты, рекомендуемые к использованию в практике когнитивного психологического консультирования.....	106
8.1. Тесты когнитивных процессов восприятия, внимания, воображения, речи и общих интеллектуальных способностей	106
8.2. Тесты памяти.....	112
<i>Ключевые слова</i>	114
<i>Контрольные вопросы</i>	114
<i>Упражнения</i>	114
<i>Практическое задание</i>	114
Глава 9. Тесты, рекомендуемые к использованию в практике персонального и коммуникативного психологического консультирования	115
9.1. Тесты коммуникативных способностей	115
9.2. Тесты организаторских способностей.....	117
9.3. Тесты специальных способностей	118
9.4. Тесты темперамента и характера.....	120
9.5. Тесты мотивов и потребностей.....	125
<i>Ключевые слова</i>	126
<i>Контрольные вопросы</i>	127
<i>Упражнения</i>	127
<i>Практические задания</i>	127
Глава 10. Ситуации и общие практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному со способностями	129
10.1. Типичные случаи (ситуации) психологического консультирования.....	129
10.2. Общие рекомендации по коррекции способностей в практике психологического консультирования.....	131
10.3. Советы по развитию интеллектуальных способностей	133
10.4. Советы по развитию мнемических способностей.....	136
10.5. Пути решения проблем развития коммуникативных способностей	142
10.6. Улучшение организаторских способностей клиента.....	146
10.7. Развитие специальных способностей клиента.....	149
<i>Ключевые слова</i>	155
<i>Контрольные вопросы</i>	155
<i>Упражнения</i>	157
<i>Практические задания</i>	157

Глава 11. Практические рекомендации по психологическому консультированию, связанному с развитием личности клиента	158
11.1. Советы по вопросам, связанным с темпераментом	158
11.2. Общие рекомендации по коррекции черт характера	163
11.3. Советы по развитию воли.....	165
11.4. Рекомендации по совершенствованию деловых черт характера	167
11.5. Советы по развитию коммуникативных черт характера.....	168
11.6. Консультирование по потребностно-мотивационным проблемам.....	171
<i>Ключевые слова</i>	175
<i>Контрольные вопросы</i>	176
<i>Упражнения</i>	176
<i>Практические задания</i>	176
Глава 12. Практические рекомендации по коммуникативному и социально-перцептивному психологическому консультированию ...	178
12.1. Отсутствие интереса к людям.....	178
12.2. Неумение привлекать к себе внимание, оказывать положительное впечатление на людей.....	180
12.3. Неумение высказывать комплименты и правильно реагировать на них.....	183
12.4. Неумение точно воспринимать и оценивать социальные роли людей....	185
<i>Ключевые слова</i>	188
<i>Контрольные вопросы</i>	188
<i>Упражнения</i>	189
<i>Практические задания</i>	189
Глава 13. Практические рекомендации по проблемам саморегуляции в деловых отношениях	190
13.1. Неудачи в управлении эмоциями в деловой жизни.....	190
13.2. Неудачи в выборе профессии, условий и места работы	194
13.3. Неудачи в продвижении по службе	196
13.4. Неудачи в поддержании и сохранении своей работоспособности.....	197
13.5. Неудачи в конкуренции с другими людьми.....	201
<i>Ключевые слова</i>	205
<i>Контрольные вопросы</i>	205
<i>Упражнения</i>	206
<i>Практические задания</i>	206
Глава 14. Практические рекомендации по проблемам межличностного психологического консультирования	207
14.1. Основные проблемы в межличностных отношениях людей, причины их возникновения	207
14.2. Проблемы личных взаимоотношений клиента с людьми.....	208
14.3. Отсутствие взаимных симпатий в личных человеческих отношениях....	209
14.4. Наличие антипатий в общении клиента с людьми.....	212
14.5. Неспособность клиента быть самим собой	217
14.6. Невозможность эффективного делового взаимодействия клиента с людьми.....	218

14.7. Неспособность клиента быть лидером.....	220
14.8. Неспособность клиента подчиняться другим	224
14.9. Неумение клиента предупреждать и разрешать межличностные конфликты.....	226
<i>Ключевые слова</i>	230
<i>Контрольные вопросы</i>	230
<i>Упражнения</i>	231
<i>Практические задания</i>	232
Глава 15. Практические рекомендации по проблемам семейного консультирования	233
15.1. Основные вопросы семейного консультирования.....	233
15.2. Взаимоотношения с будущим супругом	233
15.3. Взаимоотношения между супругами в сложившейся семье.....	235
15.4. Взаимоотношения супругов с их родителями.....	244
<i>Ключевые слова</i>	257
<i>Контрольные вопросы</i>	258
<i>Упражнения</i>	260
<i>Практические задания</i>	260
Глава 16. Рекомендации по вопросам психолого-педагогического консультирования	262
16.1. Взаимоотношения родителей с детьми-дошкольниками.....	262
16.2. Психолого-педагогическое консультирование родителей младших школьников.....	269
16.3. Решение психолого-педагогических проблем подросткового возраста.....	273
16.4. Консультирование родителей юношей и девушек	276
<i>Ключевые слова</i>	281
<i>Контрольные вопросы</i>	281
<i>Упражнения</i>	282
<i>Практические задания</i>	283
Глава 17. Практические рекомендации по проблемам, связанным с личными жизненными неудачами	284
17.1. Неудачи личного характера	284
17.2. Неудачи в развитии потребностей и интересов.....	286
17.3. Неудачи в изменении эмоций и чувств	289
17.4. Неудачи в коррекции недостатков темперамента и характера.....	293
17.5. Неудачи в избавлении от комплексов.....	296
17.6. Неудачи в установлении хороших личных взаимоотношений с людьми	304
<i>Ключевые слова</i>	307
<i>Контрольные вопросы</i>	307
<i>Упражнения</i>	308
<i>Практические задания</i>	309
Глава 18. Практические рекомендации по проблемам самочувствия и состояния здоровья.....	310
18.1. Психогенные заболевания.....	310
18.2. Психогенные сердечные заболевания.....	311

18.3. Психогенные нарушения пищеварения	312
18.4. Изменчивость настроения клиента.....	315
18.5. Депрессивные состояния	318
18.6. Снижение работоспособности	321
18.7. Бессонница.....	326
18.8. Эмоциональные расстройства (аффекты, стрессы)	328
<i>Ключевые слова</i>	331
<i>Контрольные вопросы</i>	331
<i>Упражнения</i>	333
<i>Практические задания</i>	333
Глава 19. Практические рекомендации по деловому психологическому консультированию.....	335
19.1. Руководство личными отношениями людей	335
19.2. Руководство деловыми отношениями людей.....	341
19.3. Принятие и реализация решений по персональным делам.....	346
19.4. Принятие и реализация решений по рабочим делам	347
19.5. Неумение обращаться к людям с просьбами и правильно реагировать на просьбы	348
19.6. Неумение убеждать людей	352
<i>Ключевые слова</i>	355
<i>Контрольные вопросы</i>	355
<i>Упражнения</i>	356
<i>Практические задания</i>	357
Глава 20. Оценка результатов психологического консультирования... 358	
20.1. Что такое результативность психологического консультирования.....	358
20.2. Как оценивать результаты психологического консультирования.....	360
20.3. Причины недостаточной результативности психологического консультирования.....	361
<i>Ключевые слова</i>	365
<i>Контрольные вопросы</i>	365
<i>Упражнения</i>	366
<i>Практические задания</i>	366
Учебный план и программа курса «психологическое консультирование»	367
Литература	394
Словарь терминов по психологическому консультированию	395
Советы Р. Мея, А. Пиза и других известных практических психологов начинающим психологам-консультантам.....	433

Предисловие

Психологическое консультирование — это относительно новая область профессиональной деятельности психолога, которая сравнительно недавно в нашей стране выделилась в качестве самостоятельной сферы деятельности наряду с такими традиционными формами работы, как научные исследования, преподавание психологии, психологическая коррекция и психодиагностика. Она, несомненно, требует специальной, довольно основательной профессиональной подготовки, которую нельзя просто заменить знаниями и умениями в указанных выше областях, хотя для психолога-консультанта и они необходимы.

Знания в области психологического консультирования являются обязательными не только для тех, кто собирается стать практическими психологами, но также для социальных работников и дефектологов (профессионалов в сфере специальной психологии).

Без психологического консультирования сейчас не обходится ни одна программа вузовской подготовки указанных специалистов, и есть веские основания ожидать, что в ближайшем будущем, когда по числу психологов, занимающихся практикой, наша страна приблизится к наиболее развитым странам мира, таких специалистов в вузах начнут готовить целенаправленно именно как психологов-консультантов.

Значительное количество психологов с высшим психологическим образованием, подготовленных за последние годы в различных вузах России, испытывает острую потребность в пополнении своих знаний в области психологического консультирования, но эта потребность до сих пор еще не полностью удовлетворена.

Одна из наиболее веских причин такого состояния дел заключается, на наш взгляд, в том, что до сих пор в Российской Федерации не был опубликован ни один вузовский учебник по психологическому консультированию. Данная книга, как надеется ее автор, в какой-то степени сможет восполнить этот пробел.

Как базовый учебник по психологическому консультированию для высших учебных заведений, готовящих на государственной основе практических психологов, эта книга имеет многоцелевое назначение.

Она, во-первых, может служить учебным пособием для тех, кто еще только собирается стать психологом-практиком, социальным работником или специальным психологом (дефектологом) и должен изучить психологическое консультирование как одну из обязательных дисциплин.

Во-вторых, эта книга, несомненно, будет полезна тем, кто уже работает практическим психологом и занимается психологическим консультиро-

ванием. В ней содержится немало ценных, практически полезных советов и для неплохо знающих свое дело специалистов.

В-третьих, она может сыграть полезную роль в самообразовании для тех, кто просто интересуется практической психологией как системой знаний и умений, полезной человеку в повседневной жизни. Иногда по разным причинам нет реальной возможности обратиться за помощью к профессиональному психологу-консультанту, и приходится такую психологическую помощь своим близким оказывать самим.

В книге читатель найдет основные, последовательно и доступно изложенные сведения о том, что такое психологическое консультирование, как оно организуется и проводится. Здесь дается большое количество примеров и практически полезных советов по поводу того, как вести психологическое консультирование, направленное на решение многих типичных проблем, с которыми люди сталкиваются в своей повседневной жизни.

Для того чтобы данная книга отвечала своей задаче и удовлетворяла все обозначенные выше запросы, автор не только сделал ее информационно насыщенной, но и снабдил необходимым для студентов и преподавателей учебно-методическим аппаратом. Читатель найдет здесь контрольные вопросы, помещенные в начале глав, упражнения, практические задания, ключевые понятия, представленные в конце каждой главы, а также терминологический словарь, программу по психологическому консультированию и краткий список дополнительной литературы для самостоятельного чтения и повышения квалификации в области психологического консультирования, помещенный в конце программы. В той же программе представлен учебный план курса «Психологическое консультирование», расписанный для разных форм обучения: очной, очно-заочной и заочной.

Основное назначение контрольных вопросов, с которых начинается каждая из двадцати основных глав учебника, состоит в том, что они являются:

- предварительным ориентиром для читателя в содержании соответствующей главы;
- развернутым планом изложения материала для преподавателя;
- источником вопросов, которые можно ставить и обсуждать на семинарских занятиях со студентами;
- средством самоконтроля за усвоением соответствующего материала.

Цель упражнений заключается в том, чтобы повторить и закрепить теоретические знания, изложенные в соответствующей главе, а назначение практических заданий — перевести полученные и закрепленные в сознании учащегося знания в конкретные, практические умения и навыки.

Назначение перечня ключевых понятий, завершающих каждую главу, состоит в том, чтобы обратить внимание читателей на то новое и основное, что они должны знать и уметь делать после изучения материала, изложенного в соответствующей главе учебника, а также — перед сдачей зачетов и экзаменов — помочь им восстановить в памяти встречающиеся в тексте научные понятия.

Преподавателю курса «Психологическое консультирование» рекомендуется прежде всего обращать внимание студентов на контрольные

вопросы, чтобы они заранее могли знать, хорошо представлять себе, какие сведения они смогут получить при изучении соответствующей главы.

Обширный терминологический словарь, включающий в себя развернутые определения около 430 терминов, играет в учебнике весьма важную и вместе с тем не вполне привычную для словарей роль. Он, во-первых, содержит определения основных научных терминов, встречающихся в тексте учебника. Во-вторых, в нем немало слов и словосочетаний, которые, строго говоря, не являются научными терминами.

Этот словарь представляет собой своеобразный, соединенный с обычным толковым словарем, предметный указатель, предназначенный не только для общей ориентировки читателя в обсуждаемых в учебнике проблемах и вопросах, но и для того, чтобы студент, не перелистывая в обратном порядке учебник, смог быстро вспомнить определения основных понятий, связанных с теорией и практикой проведения психологического консультирования.

Как учебный курс психологическое консультирование предполагает три вида занятий: лекционные, семинарские и практические. Материалом для лекций является основное содержание глав учебника.

Имеющиеся в конце глав упражнения рекомендуются выполнять сразу после лекций или непосредственно на семинарских занятиях, а практические задания — самостоятельно или на практических занятиях, если таковые включены в программу обучения.

Желательно также, чтобы те, кто изучает данную дисциплину и в будущем собирается заниматься самостоятельной консультационной практикой, сдавали отдельный зачет по выполнению практических заданий к каждой главе.

Для того чтобы читатель, еще не знакомый с содержанием данного учебника, мог заранее его представить в целом и намного подробнее, чем это сделано в оглавлении, достаточно обратиться к учебному плану и программе, имеющимся в последней главе.

План и программа полностью соответствуют тексту учебника, содержанию его отдельных глав и параграфов (в программе они выделены специальными заголовками и шрифтами).

Ключевые слова, помещенные в конце глав учебника, для удобства пользования ими также разделены на группы, каждая из которых образует отдельный абзац. Такие группы слов соответствуют содержанию отдельных параграфов текущей главы учебника.

Психологическое консультирование как область практики включает в себя глубокое и разностороннее психологическое изучение клиентов. Для этого необходимо знать и уметь пользоваться разнообразными психологическими методиками и тестами.

Достаточный для практического психолога-консультанта минимальный набор таких методик и тестов имеется в книге: Немов Р. С. Психология. Кн. 3. Психодиагностика. Введение в научное психологическое исследование с элементами математической статистики. Учебник для студентов высших педагогических учебных заведений (М. : Владос, 1998). На эту книгу мы будем постоянно ссылаться в новом учебнике, особенно в гла-

вах, посвященных применению психологического тестирования в практике проведения психологического консультирования. Поэтому ее рекомендуется иметь и использовать вместе с учебником и обращаться к ее материалам для более обстоятельного знакомства с необходимыми для психолога-консультанта психологическими методиками и тестами.

Есть еще одна особенность этого учебника, на которую заранее хотелось бы обратить внимание читателя. Это советы и рекомендации известных в мире практических психологов начинающим свою профессиональную деятельность психологам-консультантам. Они специально подобраны автором и в систематизированном виде помещены в самом конце данной книги в виде отдельной, завершающей ее, главы.

Чаще обращайтесь к этой части текста, в особенности тогда, когда вы приступаете к практическому проведению психологического консультирования.

Автор будет признателен всем, и прежде всего своим коллегам, за отзывы на учебник, за любые, в том числе критические, замечания, советы и рекомендации. Их можно адресовать непосредственно автору учебника или направлять в издательство.

Глава 1

ВВЕДЕНИЕ В ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

1.1. Что такое психологическое консультирование

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. Они даются психологом клиенту на основе личной беседы и предварительного изучения той проблемы, с которой в жизни столкнулся клиент. Чаще всего психологическое консультирование проводится в заранее оговоренные часы, в специально оборудованном для этого помещении, как правило, изолированном от посторонних людей, и в конфиденциальной обстановке.

Один сеанс психологического консультирования проходит в форме личной беседы психолога с клиентом, длящейся в среднем от нескольких десятков минут до полутора, двух и более часов. В ходе этой беседы клиент рассказывает психологу о себе, о своей проблеме. Психолог, в свою очередь, внимательно выслушивает клиента, стараясь вникнуть в суть его проблемы, разобраться в ней, прояснить ее как для себя, так и для самого клиента. Во время консультации оценивается личность клиента, и с учетом его индивидуальных особенностей клиенту даются научно обоснованные, аргументированные рекомендации по поводу того, как лучше всего практически решить его проблему.

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. 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. Это и есть основная задача психологического консультирования.

Во время консультации психолог обычно применяет специальные приемы и методы работы с клиентом и воздействия на него, рассчитанные 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.

Количество встреч психолога-консультанта с клиентом чаще всего не ограничивается одной-двумя. В большинстве случаев требуется более длительное консультирование, включающее в себя от трех и более встреч с клиентом. Необходимость в таком пролонгированном консультировании возникает в следующих типичных случаях.

Проблема клиента настолько сложна, что разобраться в ней за один-два сеанса практически невозможно.

У клиента имеется не одна, а несколько разных проблем, решение каждой из которых требует отдельной консультации.

Предлагаемое решение проблемы не может быть сразу и полностью самостоятельно реализовано клиентом и требует дополнительной поддержки со стороны консультанта.

У психолога-консультанта нет достаточной уверенности в том, что клиент, в силу, например, его индивидуальных особенностей, сразу и без дополнительной помощи справится со своей проблемой. Такое случается, если клиент недостаточно уверен в себе, не может управлять собственными эмоциями и поведением, если уровень его интеллектуального развития недостаточен для того, чтобы в затруднительных ситуациях принять самостоятельное разумное, взвешенное решение.

1.2. Кто, когда и зачем обращается к психологу-консультанту

Чаще всего к психологу-консультанту обращаются люди, представляющие собой так называемый средний слой населения и находящиеся по состоянию их физического и психологического здоровья в зоне повышенного риска. Под зоной повышенного риска понимаются жизненные ситуации, оказавшись в которых люди, склонные к нервным, психическим, а также физическим заболеваниям, действительно рискуют заболеть. Другие, физически и психологически сильные, достаточно здоровые люди выходят из подобных жизненных ситуаций, испытывая лишь чувство усталости или дискомфорта.

Те, кто обращаются в психологическую консультацию, — это обычно не очень хорошо приспособленные к жизни и не слишком занятые на своей работе люди, так как для того, чтобы получить обстоятельную консультацию психолога, необходимо время. Среди тех, кто реально и чаще всего обращается за помощью к психологу-консультанту, немало жизненных неудачников, и именно неудачи вынуждают этих людей, чувствующих себя физически здоровыми, искать помощи со стороны психолога. Среди клиентов психологических консультаций встречается немало людей, имеющих те или иные эмоциональные отклонения, которые в свою очередь

являются следствием многократных жизненных разочарований и фрустрации.

Когда же эти и другие люди активно начинают искать помощь у психолога? Это, как правило, происходит не сразу при возникновении у них проблем, а в самые тяжелые периоды их жизни. Человек приходит к психологу-консультанту тогда, когда не знает, как поступить, или когда исчерпаны его возможности самостоятельно справиться со своей проблемой. За консультативной помощью к психологу человек может обратиться тогда, когда находится в состоянии душевного расстройства, когда ему кажется, что с ним или с близкими для него людьми происходит что-то ужасное, чреватое неприятными последствиями.

Что же ищут люди у психолога-консультанта? Зачем они обращаются к нему? На эти вопросы можно ответить следующим образом. Некоторые клиенты в общем знают, как решать свою проблему, и ищут у психолога-консультанта лишь эмоциональной поддержки. Другие не знают, как справиться с проблемой, и идут к психологу за советом. Третьи не вполне уверены в себе или не знают, что конкретно выбрать из имеющихся у них возможностей для решения своей проблемы. Их необходимо убедить и направить их активность в нужное русло. Четвертым — это в большинстве своем одинокие люди — просто надо с кем-то поговорить по душам. У них обычно нет серьезных психологических проблем, но время от времени они остро нуждаются во внимательном и доброжелательном собеседнике. Среди клиентов психологической консультации встречаются и такие, кого к психологу-консультанту приводит праздное любопытство или желание просто бросить ему вызов. Некоторые искренне хотят узнать, кто такой психолог-консультант и чем он занимается, другие заранее убеждены, что он занимается несерьезным делом, и пытаются это ему доказать, поставив психолога-консультанта в неловкое положение.

Профессиональная позиция психолога-консультанта такова, что он должен принимать всех без исключения клиентов, внимательно, доброжелательно и по-человечески относиться к ним независимо от того, кто они, зачем пришли к нему, как настроены и какие цели преследуют. Это не только связано с необходимостью для профессионального психолога сохранить свой авторитет и лицо, но также с тем, что он так же, как и врач, по нормам своей профессиональной этики обязан оказывать помощь всем, кто к нему обращается и кто в этом нуждается, в том числе и тем, кто во время консультации ведет себя не вполне этично.

1.3. Чем психологическое консультирование отличается от других видов практической психологической помощи человеку

Психологическое консультирование отличается от других видов оказания практической психологической помощи людям следующими основными особенностями. В отличие, например, от индивидуальной и групповой психотерапии оно предполагает относительно кратковременный период и эпизодический характер личных контактов психолога-консультанта

танта с клиентом. 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, т.е. 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.

1.4. Цели и задачи психологического консультирования

Консультирование как основной вид психологической практики преследует следующие цели.

1. 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. Например, у родителя ребенка могут возникнуть такие серьезные осложнения во взаимоотношениях с ним, сохранение которых чревато весьма неблагоприятными последствиями для состояния физического и психического здоровья ребенка. У работника какого-либо учреждения также может появиться серьезная, требующая срочного решения проблема, которую ему, например, предстоит уладить в общении со своим непосредственным руководителем во время короткой встречи, назначенной на один из ближайших дней. Третий пример: в семье у мужа или у жены неожиданно резко могут осложниться отношения с супругой (супругом) или с кем-либо из его (ее) родственников. В силу этого в данной семье может сложиться сложная, чреватая серьезными неблагоприятными последствиями обстановка.

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. Такой, к примеру, проблемой может стать определение клиентом оптимального для себя режима труда и отдыха, рациональное распределение времени между разными видами деятельности.

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. Таким, например, может оказаться весьма неожиданное появление у клиента состояния депрессии.

4. 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.

5. 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 психокоррекционной или психотерапевтической помощи.

6. 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.

7. 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.

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

2. 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.

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

6. 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.)

Рассмотрим каждую из названных задач подробнее.

Прояснение проблемы состоит в том, что, внимательно выслушав клиента, некоторое время понаблюдав за ним, психолог-консультант приходит к определенному выводу относительно того, в чем на самом деле состоит проблема клиента. Иногда его вывод в целом совпадает с мнением клиента, а иногда расходится с ним. В последнем случае психолог-консультант объясняет клиенту, почему он — консультант — пришел именно к данному выводу, отличающемуся от того, о чем первоначально думал сам клиент.

Проблемное информирование клиента как раз в этом и заключается. Проводя такое информирование, психолог-консультант не только аргументированно объясняет клиенту, в чем состоит его проблема, но также

поясняет, почему данная проблема возникла и как ее в принципе можно практически решить.

Следующий, логически необходимый и обычно параллельно выполняемый наряду с предыдущим шаг — это психологическое изучение личности клиента. Без такого изучения трудно, во-первых, рассчитывать на полное, глубокое понимание клиентом своей проблемы, во-вторых — на активное личное участие клиента в ее решении. Сделав этот необходимый при консультировании шаг, психолог получает возможность объяснить клиенту его проблему, максимально учитывая при этом индивидуальность клиента.

Далее психолог-консультант с учетом его собственного понимания сути проблемы и индивидуальности клиента формулирует рекомендации клиенту по оптимальному решению проблемы. Такие рекомендации должны быть краткими, простыми и понятными клиенту, а также практически выполнимыми в реальных условиях жизни клиента с должным сознательным контролем с его стороны.

Далеко не всегда клиент сразу же и с расчетом на успех может приступить к реализации советов и рекомендаций, полученных от психолога-консультанта. Нередко из-за собственной неопытности или неумения он совершает ошибки и нуждается в получении оперативной текущей помощи со стороны психолога-консультанта. Тот же, в свою очередь, не должен думать, что он полностью исполнил свой профессиональный долг, если выслушал клиента, прояснил для себя и для него суть проблемы и предложил рекомендации по ее правильному решению. Задача психолога-консультанта состоит также в том, чтобы обеспечить по возможности безошибочное выполнение клиентом полученных им советов и рекомендаций. Не исключается, правда, и то, что клиент не пожелает выполнять полученные от психолога-консультанта рекомендации, и тогда психолог не несет ответственности за конечный практический результат психологического консультирования (если, конечно, клиенту были даны правильные рекомендации).

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.

1.5. Виды психологического консультирования

Поскольку в психологическом консультировании нуждаются разные люди и за помощью они обращаются по различным поводам, психологическое консультирование можно разделить на виды в зависимости от индивидуальных особенностей клиентов и тех проблем, по поводу которых они обращаются в психологическую консультацию.

Прежде всего выделим так называемое интимно-личностное психологическое консультирование, необходимость в котором возникает довольно часто и у многих людей. К этому виду можно отнести консультирование по таким вопросам, которые глубоко затрагивают человека как личность, вызывают у него сильные переживания, обычно тщательно скрываемые от окружающих людей. Это, например, такие проблемы, как психологические или поведенческие недостатки, от которых человек во что бы то ни стало хотел бы избавиться, проблемы, связанные с его личными взаимоотношениями со значимыми людьми, различные страхи, неудачи, психогенные заболевания, не требующие вмешательства врача, и многое другое. Сюда же может относиться глубокое недовольство человека самим собой, проблемы интимных, например половых, отношений.

Следующий по значимости и частоте встречаемости в жизни вид психологического консультирования — семейное консультирование. К нему можно отнести консультирование по вопросам, возникающим у человека в собственной семье или в семьях других, близких для него людей. Это, в частности, выбор будущего супруга (супруги), оптимальное построение и регулирование взаимоотношений в семье, предупреждение и разрешение конфликтов во внутрисемейных взаимоотношениях, отношения мужа или жены с родственниками, поведение супругов в момент развода и после него, решение текущих внутрисемейных проблем. К последним относится, например, решение вопросов распределения обязанностей между членами семьи, экономики семьи и ряда других.

Третий вид консультирования — психолого-педагогическое консультирование. К нему можно отнести обсуждение консультантом с клиентом вопросов обучения и воспитания детей, научения чему-либо и повышения педагогической квалификации взрослых людей, педагогического руководства, управления детскими и взрослыми группами и коллективами. К психолого-педагогическому консультированию относятся вопросы совершенствования программ, методов и средств обучения, психологическое обоснование педагогических инноваций и ряд других.

Четвертый из числа наиболее распространенных видов психологического консультирования — деловое консультирование. Оно, в свою очередь, имеет столько разновидностей, сколько существует разнообразных дел и видов деятельности у людей. В целом же деловым называется такое консультирование, которое связано с решением людьми деловых проблем. Сюда, к примеру, можно отнести вопросы выбора профессии, совершенствования и развития у человека способностей, организации его труда, повышения работоспособности, ведения деловых переговоров и т.п.

Каждый из перечисленных видов психологического консультирования в чем-то сходен с другими, например в том, что одинаковые по своей психологической трактовке проблемы могут возникать в разных видах деятельности и в различных ситуациях. Но вместе с тем в каждом из названных видов психологического консультирования есть свои особенности. Обсудим их.

Интимно-личностное консультирование обычно требует закрытых от посторонних лиц и одновременно открытых для общения консультанта и клиента, доверительных отношений между ними. Такое психологическое консультирование требует создания особой обстановки, так как напоминает исповедь. Этот вид консультирования по самой природе тех проблем, которых он непосредственно касается, не может быть эпизодическим или кратковременным. Он предполагает, во-первых, большую психологическую преднастройку на него как психолога-консультанта, так и самого клиента; во-вторых, длительного и, как правило, нелегкого разговора психолога-консультанта с клиентом; в-третьих, обычно достаточно длительного периода решения возникшей у клиента проблемы. Последнее связано с тем, что большинство проблем интимно-личностного характера сразу не решается.

Семейное консультирование, в свою очередь, требует знания психологом-консультантом сути семейных проблем, способов их разрешения, желательно — на собственном опыте семейной жизни. Вряд ли семейным консультированием могут успешно заниматься люди, которые не имеют или не имели семьи. Как вполне вероятное можно допустить и обратное: хорошим психологом-консультантом по семейным вопросам вряд ли сможет стать человек, который сам неоднократно пытался создать или сохранить семью, но ему это сделать не удалось. Его личный опыт если и может оказаться в чем-то полезным другим людям, то скорее всего в отрицательном плане. Вместе с тем надо отметить, что в этом и в других подобных случаях собственный опыт необходим для того, чтобы стать хорошим психологом-консультантом. Человек, имеющий отрицательный жизненный опыт семейных взаимоотношений, хорошо мог бы рассказать другим о том, чего следует избегать в семейной жизни, но не о том, что нужно делать для того, чтобы сохранить семью и наладить внутрисемейные взаимоотношения. Однако из этого правила могут быть, наверное, исключения. В психологической практике известно немало случаев, когда психологами-консультантами по семейным вопросам — и неплохими — становились люди, сами неоднократно потерпевшие неудачи в семейной жизни.

Психолого-педагогическое консультирование, в свою очередь, предполагает наличие у консультанта педагогического образования и опыта обучения и воспитания людей. Неплохими психологами-консультантами по психолого-педагогическим вопросам обычно становятся, например, бывшие учителя и воспитатели, имеющие опыт педагогической работы и соответствующее образование.

То же самое, что только что было сказано относительно психолого-педагогического консультирования, касается и делового консультирования.

Наиболее успешно им могут заниматься люди, которые на собственном опыте хорошо знают ту сферу деятельности, в которой они собираются вести психологическое консультирование.

1.6. Условия результативности психологического консультирования

Для того чтобы психологическое консультирование было достаточно успешным, т.е. давало максимально возможные положительные результаты, в процессе проведения консультирования необходимо соблюсти ряд условий.

Раскроем суть и поясним эти условия.

Условие 1. Человек, обращающийся за помощью к психологу-консультанту, должен иметь реальную, а не вымышленную проблему психологического характера, а также явно выраженное желание как можно скорее ее решить. Выше мы уже говорили о том, что некоторые люди идут на прием к психологу-консультанту не потому, что у них на самом деле есть сложная проблема, которую они во что бы то ни стало хотят решить, а, например, просто из праздного любопытства или с явным намерением что-то доказать психологу-консультанту, т.е. намерением, весьма далеким от желания что-либо изменить в самих себе. Психолог-консультант таким людям вряд ли напрямую сможет чем-то существенно помочь, за исключением, быть может, снижения их амбиций и самоуверенности.

Если же у человека есть реальная проблема, но он ее не вполне осознает и, как следствие этого, не выражает желания от нее избавиться, то такому человеку психолог-консультант сможет помочь лишь в том случае, если в результате беседы с ним у клиента произойдет осознание собственной проблемы и возникнет желание как можно скорее от нее избавиться. Если же клиент достаточно хорошо знает свою проблему, но ничего не хочет менять ни в своей психологии, ни в поведении, то такому человеку вряд ли чем-либо существенно поможет даже достаточно опытный психолог-консультант.

Условие 2. Консультант-психолог, к которому за практической помощью обратился клиент, должен иметь опыт проведения психологического консультирования и соответствующую профессиональную психологическую подготовку. В связи с этим психологическое консультирование аналогично в некотором роде врачебной практике. От психолога-консультанта, как и от врача, прежде всего требуется не навредить клиенту и сделать все от него зависящее, чтобы консультирование прошло успешно.

Условие 3. По количеству затрачиваемого на него времени психологическое консультирование должно быть достаточно длительным для того, чтобы психолог-консультант смог до конца понять и найти оптимальное решение проблемы, волнующей клиента, а также успешно ее решить вместе с самим клиентом. Здесь также имеется в виду время, необходимое для того, чтобы проконтролировать шаги, направленные на решение проблемы, дать оценку получаемых результатов и довести начатое дело до конца, т.е.