

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Оренбургский государственный университет»

Л. Р. Аптикиева

ДИСТАНЦИОННЫЕ МЕТОДЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Часть 2
Учебное пособие

Рекомендовано ученым советом федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Оренбургский государственный университет» для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

Оренбург
2019

УДК 159.98 (075.8)

ББК 88.929я73

A77

Рецензенты:

доктор психологических наук, профессор Л.В.Зубова

доктор психологических наук, профессор Г.А.Епанчинцева

Аптикиева Л.Р.

A77 Дистанционные методы психологического консультирования. В 2 ч. Ч 2 [Электронный ресурс]: учебное пособие / Л. Р. Аптикиева; Оренбургский гос. ун-т. – Оренбург: ОГУ, 2019. – 177 с.
ISBN 978-5-7410-2376-1

Учебное пособие адресовано студентам с целью расширения представления об особенностях дистанционного консультирования. В пособии, в общем, раскрываются вопросы о теоретических и практических основах дистанционного консультирования. В частности, рассматривается понятие психологического консультирования, его современное состояние в отечественной и зарубежной психологии; основные направления, виды психологического консультирования; особенности, задачи, принципы, структура, этапы, уровни дистанционного консультирования; процедура организации дистанционного консультирования и этические принципы оказания психологических услуг на дистанции. Пособие содержит практические задания, кейсы, тесты для проверки психологических знаний, таблицы с методиками, которые рекомендуется применять, осуществляя психологическое консультирование.

Учебное пособие предназначено для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности

УДК 159.98 (075.8)

ББК 88.929я73

ISBN 978-5-7410-2376-1

©Аптикиева Л.Р., 2019

© ОГУ, 2019

Содержание

Введение.....	4
1 Процессуальная модель и практика дистанционного психологического консультирования.....	6
1.1 Понятие дистанционного психологического консультирования. Особенности телефонного и интернет-консультирования, специфика запросов	6
1.2 Дистанционное консультирование с разными типами клиентов (этнические, возрастные, гендерные особенности) и клиентов с разными типами поведения.....	31
1.3 Активное слушание в дистанционном консультировании. Работа с чувствами и переживаниями клиента	62
1.4 Особенности дистанционного консультирования при различной проблематике (работа с суицидами, с жертвами насилия).....	83
1.5 Процедура организации дистанционного консультирования. Этические принципы оказания психологических услуг на дистанции	102
2 Методики, практические задания, кейсы, тесты на проверку психологических знаний	118
2.1 Практические задания, кейсы	118
2.2 Методики, рекомендуемые для применения в работе с клиентами	134
2.3 Тестовые задания для проверки знаний по соответствующим темам.....	153
Список рекомендуемой литературы.....	174

Введение

В учебном пособии «Дистанционные методы психологического консультирования» (Часть 2) подробно рассматривается процессуальная модель и практика дистанционного консультирования: особенности телефонного и интернет-консультирования (специфика запросов); особенности дистанционного консультирования с разными типами клиентов (этнические, возрастные, гендерные особенности) и клиентов с разными типами поведения; активное слушание в дистанционном консультировании, работа с чувствами и переживаниями клиента; особенности дистанционного консультирования при различной проблематике (работа с суицидами, с жертвами насилия); процедура организации дистанционного консультирования и этические принципы оказания психологических услуг на дистанции.

Одним из самых распространённых видов работы психолога в различных сферах жизни и деятельности людей является психологическое консультирование. Психологическая помощь, в совокупности проблем, является востребованной. Проблемная зона захватывает область не только межличностных отношений, но и эмоциональные и внутриличностные конфликты и переживания - рабочее пространство психологического консультирования это, прежде всего проблемы, возникающие в повседневной жизни обычных людей.

Дистанционное консультирование это модель психологического консультирования, осуществляемая с помощью методов удаленной связи (телефон, интернет), что представляет несомненный интерес в связи с развитием современных информационных технологий.

Можно выделить три не вызывающих серьёзных разногласий преимущества дистанционного консультирования: повышение доступности психологической помощи для клиентов, экономия ресурсов и/или их грамотное перераспределение, возрастание роли клиента в терапевтическом процессе.

Использование дистанционных технологий работы представляет меньше проблем в организационно-техническом плане и несёт в себе ряд преимуществ для специалистов и для получателей психопомощи. Различные формы дистанционного консультирования успешно применяются уже много лет, занимая определённую нишу со своими собственными профессиональными задачами, и пользуются популярностью у всех участников данного процесса. К числу подобных форм можно отнести службу телефонной экстренной психопомощи («телефон доверия»), различные виды дистанционного консультирования и ассесмента, психологическое онлайн-консультирование, видеоконференции, вебинары и пр. Вместе с этим, как таковой правовой основы подобных видов и форм работы практически не существует, либо она регулируется лишь локальными нормативными актами, не всегда однозначными с правовой точки зрения. Поскольку дистанционное консультирование представляет собой модель психологического консультирования, то оно также способствует: осознанному выбору личности действовать согласно собственному усмотрению; обучению новому поведению, развитию личности.

Помимо раскрытия теоретических вопросов, в пособии содержится практический материал: практические задания, кейсы, невербальные задачи, тесты для проверки психологических знаний, таблицы с методиками, которые рекомендуется применять, осуществляя психологическое консультирование. Учебное пособие предназначено для обучающихся по образовательным программам высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 Психология и специальности 37.05.02 Психология служебной деятельности.

Цель освоения дисциплины: изучить теорию и практику психологического консультирования с использованием дистанционных методов; познакомиться с основными практическими приемами дистанционного психологического консультирования; создать условия для роста профессионального самосознания студентов. Задачи: усвоить

теоретические положения дистанционного психологического консультирования; знать основные принципы, структуру и задачи дистанционного психологического консультирования; сформировать у студентов умение давать психологическую характеристику участников дистанционного психологического консультирования; а также сформировать базовые приемы и техники, применяемые в дистанционном психологическом консультировании.

1 Процессуальная модель и практика дистанционного психологического консультирования

1.1 Понятие дистанционного психологического консультирования. Особенности телефонного и интернет-консультирования, специфика запросов

Дистанционное консультирование (далее ДК) это модель психологического консультирования (ПК), осуществляемая с помощью методов удаленной связи (телефон, интернет).

Виды ПК («Психотерапевтическая энциклопедия» Б.Д. Карвасарский):

1) Проблемно-ориентированное ПК; предназначено для исследования поведения и внешних проблем. Цель: сформировать возможности клиента к адекватным действиям в сложившейся ситуации и улучшить самоконтроль.

2) Личностно-ориентированное; направлено на выявление индивидуальных проблем и причин, вызывающих стрессы, депрессию, различные трудности. Цель психолога: увести клиента от его внутренних переживаний.

3) Решение-ориентированное. Цель: активизация ресурсов клиента с целью разрешения психопроблемы.

В этих направлениях часто применяется терапия из 4-5 писем, имеющая ряд преимуществ: письмо оставляет время для обдуманного, полного ответа (на

одно письмо клиента могут ответить несколько специалистов).

Психолог может создать собственный психологический центр в интернете, который будет представлен сайтом и может представлять собой «визитную карточку», сборник тематических материалов и ссылок на другие сайты, форумы. Для осуществления профдеятельности в качестве консультанта потребуются три фактора: 1) Наличие собственного сайта, содержащего информацию о личности консультанта, методах и формах ПК; 2) Сетевая рекламная кампания; цель: оповещение потребителей о возможности таких психологических услуг; 3) Достаточность мотивации, времени и опыта для оказания виртуальной психопомощи.

ДК - это психоконсультирование, осуществляемое на определенной дистанции; психолог и клиент занимаются теми же самыми вопросами по решению определенных психопроблем, но только на расстоянии. Клиент, обращающийся за психопомощью дистанционно, может выбрать любой удобный для него способ связи со специалистом: интернет-консультирование; с помощью традиционных писем; телефонное ПК. К наиболее традиционным видам ДК относятся письменное и телефонное ПК.

Письменное - обмен письмами с психологом / психотерапевтом; процесс такого ПК имеет 2 этапа: 1) психодиагностика; 2) само психоконсультирование.

Телефонное ПК представлено в виде горячих линий, куда человек может позвонить в любой день, в любое удобное для него время; достоинства: доверительность и анонимность. Этапы: 1) установление контакта с клиентом (проговаривание проблемы клиентом, выслушивание консультантом); 2) интеллектуальное овладение ситуацией психоконсультантом: формируется понимание психопроблемы клиента, поиск ресурсов личности, переформулировка проблемы, подбор методов терапии; 3) совместное планирование действий для преодоления проблемы, её решения; 4) активная психоподдержка клиента, формирование у него уверенности: в себе, в выполнении намеченных действий.

Можно выделить ряд обращений, возможных только при телефонном контакте: 1) Молчащие звонки (отсутствие решительности у клиента, недоверие, страх); 2) Маскированные обращения (неуверенность клиента, боязнь рассказать о своих проблемах; используются фразы по типу: «Куда я попал?», «Я ошибся номером?»); 3) Засорение (шутки со стороны абонентов).

Как и в классическом психоконсультировании ДК имеет свои модели и способы оказания психопомощи, которые определяются в зависимости от потребностей клиента. Чаще предлагается индивидуальное ПК или участие в форуме, который подбирается в зависимости от определенных данных: возраст клиента, личностные предпочтения.

Эффект интернет-форумов с психосодержанием часто тождественен групповой психотерапии, поскольку люди высказывают свои чувства. Интернет-консультирование будет в будущем активно развиваться, поскольку интернет находится в постоянном развитии и всё в большей доступности для населения и в стремлении молодых людей именно к виртуальному общению.

Особенности ДК от классического ПК в том, что имеет ряд особенностей: удобное время и место респондента; поиски истинных причин и детальный рассказ респондентов, которые боятся идти на ПК очно; открытость респондента; ПК по телефону в случае детского травматизма. Возможность: 1) общения с людьми, склонных к суициду; 2) сбора более достоверной информации; 3) проконсультировать человека в случае убийства и оповестить нужные службы; 4) задавать вопросы, касающиеся семьи, собственных переживаний; 5) консультировать депрессивных людей по телефону, задавая более откровенные вопросы; 6) консультировать социофобов; людей с ограниченными способностями; агрессивно-настроенных абонентов, с психическим расстройством; жертв насилия, пожилых людей; 7) работать одновременно с различными людьми, находящимися в разных городах или странах; 8) прервать разговор клиента в любой момент; 9) получить рекомендации психолога и помощь в местах жительства, где отсутствуют

психоцентры или частнопрактикующие психологи.

Кроме перечисленного: активная «разговорная позиция» психолога-консультанта; постоянная направленность на одну психопроблему; малая вероятность ухода от заданной темы; анонимность клиента; невозможность использования психологом техники молчания, поскольку это повышает уровень тревожности клиента.

Основные задачи ДК: 1) Помогать человеку выбирать и действовать так, как он хочет; 2) Развивать у личности новые навыки саморегуляции, преодоления трудностей; 3) Акцент на ответственность клиента, то есть индивид способен на самостоятельные решения в определенных ситуациях; 4) Взаимодействие психолога и клиента путем беседы; 5) Дать возможность клиенту рассказать о своих психопроблемах, внутренних переживаниях, для оказания психопомощи; 6) Информировать клиента о возможности выдачи справок по интересующей проблеме, которые могут быть необходимы; 7) Ведение необходимой служебной документации; 8) Обучение, саморазвитие, повышение профквалификации психолога; 9) Выслушивание клиента с целью расширения его представления о себе и ситуации; 10) Прделанная работа психолога должна улучшить и облегчить психоэмоциональное состояние клиента; 11) Принятие клиентом ответственности за происходящее с ним; 12) Помощь психолога в определении того, что именно и как можно изменить в ситуации.

Принципы ДК прописаны в этическом кодексе, который психолог должен изучить перед тем, как начнет ПК. Основные принципы (А. Н. Моховиков, Ю. Е. Алешина): доброжелательного отношения к клиенту; обеспечения конфиденциальности разговора; добровольности; профмотивированности консультанта; отказа психолога от советов или рецептов; разграничение личных и профотношений.

Реализация принципов возможна при следующих условиях (Немов Р.С.):

1) клиент, обращающийся к психологу должен: иметь реальную

психопроблему, осознаваемое желание решить проблему; точно соблюдать предоставленные психологом рекомендации. 2) психолог должен: иметь опыт ПК и соответствующую профподготовку; 3) затраты времени на ПК должны быть достаточными для понимания и поиска оптимального решения психопроблемы; 4) должна быть создана благоприятная атмосфера и психоклимат в ПК.

Этапы (фазы) ДК (В. Е. Gilliland): 1) Исследование проблем; 2) Двумерное определение проблем (устанавливая, как эмоциональные, так и когнитивные их аспекты); 3) Идентификация альтернатив - обсуждаются возможные способы разрешения проблем (нужно найти такие альтернативы решения проблем, которые клиент мог бы использовать непосредственно); 4) Планирование - осуществляется критическая оценка выбранных альтернатив решения; 5) Деятельность - задача помочь клиенту построить свою деятельность, учитывая обстоятельства, время, эмоциональные затраты, и понять, что возможны и неудачи в достижении целей; 6) Оценка и обратная связь - совместная оценка уровня достижения цели.

Такие же этапы ПК выделяли Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви и Линк Саймэн-Даунинг; авторы при описании процесса ПК отмечают, что его основным методом является интервью. В структуре этого метода выделяют 5 стадий: взаимопонимание и структурирование; сбор информации, результат, выработка решений, обобщение результатов.

Методы, используемые в ДК: 1) Оценка клиентом эффективности консультативных услуг; 2) Опрос; 3) Самооценка консультанта; 4) Использование специально подготовленных «игроков»; 5) Исследования с использованием стандартизованных измерений и контрольных групп.

Итак, наряду с «+» моментами ДК можно выделить ряд негативных моментов. К позитивным отнесем: полную анонимность, когда включается режим «невидимки»; клиенту не нужно выходить из дома (преимущество для людей с ограниченными физическими возможностями); оперативность связи

(возможность выйти на связь в удобное время для клиента и консультанта); возможность для консультанта работать с различными клиентами, в разных городах, проводя ПК по типу конференций; доступность для клиентов и возможность выбора консультанта независимо от места нахождения, места проживания; финансовый аспект (как правило, ДК дешевле).

Негативные моменты: психолог не видит клиента, или не находится с ним в непосредственной близости, что мешает видеть эмоции клиента, степень их проявления; отсутствие визуального контакта (при осуществлении телефонного и интернет ПК, за исключением ПК по скайпу, когда возможно осуществление не только текстовой связи, но и голосовой и видеосвязи); ниже скорость ПК и скорость реакций консультанта на эмоции клиента из-за текстового общения (интернет ПК, смс–ПК); ограниченность психолога в выборе подходов и методиках работы с клиентом.

В связи с увеличением количества пользователей Интернет в нашей стране, растет число людей, обращающихся за психопомощью в Интернет на сайтах, форумах, в чатах. Современное поколение в целом очень компьютеризировано и по большей части предпочитает многие вопросы решать через Интернет. Это относится и к психопомощи. Обращения к психологам в Интернет носят разный характер: чаще это вопросы по поводу отношений супружеских, любовных и дружеских, конфликтов семейных и производственных, профтрудностей, проблемы детско-родительских отношений, информационные запросы.

Однако среди интернет-обращений бывают также и кризисные, и даже суицидальные обращения. Клиенты, обращающиеся за помощью, бывают в различных эмоциональных состояниях, в том числе и критических, депрессивных и прединцидальных.

В этих случаях на первый план выходит диагностика эмоционального состояния клиента в киберпространстве. Своевременная диагностика позволяет определить характер психотерапии, особенность взаимодействия с клиентом,

необходимость направления клиента к другим специалистам. Этот аспект интернет-консультирования и определил выбор нами данной темы для исследования.

Такого рода психопомощь за рубежом эффективна и востребована. Существуют, однако, и противники ПК и психотерапии в Интернет. Некоторые из них утверждают, что использование интернета не является этичным для психотерапевтов. Здесь можно согласиться, что не все психологи обладают способностями для проведения ПК или психотерапии по Интернет, и что терапия подходит не каждому клиенту.

Телефонное ПК - это экстренная (чаще всего) психопомощь по телефону. Главные принципы работы телефона доверия - это анонимность, конфиденциальность и доступность. Причём анонимность работает в обе стороны, вам не обязательно называть своё имя, но вы также не будете знать настоящего имени консультанта. Обычно, специалист называет свой псевдоним и спрашивает, как ему обращаться к абоненту? Это позволяет позвонившему самому определить степень своего доверия консультанту. Многие абоненты называют свои настоящие имена и вполне доверяют профессионалам.

Если в очном ПК на начальном этапе «имидж» специалиста (визуальный образ) является очень важной составляющей, то по телефону этим «имиджем» является голос специалиста. Тембр, тон, достаточная энергичность, доброжелательность в голосе всё это имеет значение и влияет на решение продолжить разговор или завершить его.

Обычно, люди, позвонившие на телефон экстренной психологической помощи, заряжены сильными эмоциями. Они мучаются, страдают, часто плачут. Задача консультанта не просто внимательно выслушать абонента.

Эмпатия («вчувствование» в эмоции другого) вот главное условие взаимодействия абонента и психолога. Для того, чтобы понять, что чувствует другой, необходимо «побыть в его шкуре», «примерить на себя его одежду», «посмотреть на мир его глазами». Когда человек понимает, что его не

осуждают, он расслабляется, ему больше не нужно «держать лицо», и он может взглянуть на эти переживания по-новому. А это в свою очередь позволяет допустить существование других исходов в решении проблемной ситуации.

Основной техникой телефонного ПК является активное слушание. Применяя активное слушание, мы быстро достигаем нужного контакта с абонентом. Отражая эмоции другого, мы помогаем ему понять, что он чувствует на самом деле. После того, как истинные эмоции проявились, они становятся чуть менее заряженными и напряжение немного понижается. Элементарно откликаясь на эмоции абонента, консультант часто замечает, что человек сам находит решение своей проблемы, потому что, снизив с помощью специалиста эмоциональный накал, он начинает думать и анализировать самостоятельно, что безусловно является правильной жизненной стратегией. Ведь человек сам эксперт своей жизни, только ему самому лучше всего известно, как поступить в той или иной ситуации, только нужно получить доступ к этим знаниям.

Прояснение запроса или контракт вот главная часть консультации, чтобы не было мучительно больно за бесцельно потраченное время. Ведь мозг так устроен, ему нужен измеримый результат. Хотели изменить состояние? Успокоиться или, наоборот, взбодриться? А, может, наметить пути решения назревшей проблемы? Ничего личного, психолог будет работать по вашему запросу. В конце консультации, необходимо, вспомнить контракт и подвести итоги.

Беседа считается эффективной, если специалисту удаётся подвести абонента хотя бы к минимальной степени осознанности. И если это произошло, то человек сам начинает задумываться над тем, что ему делать со всем этим дальше: кардинально всё менять или вносить небольшие коррективы в своё поведение, а, может быть, смиренно принимать происходящее?

Широчайшее распространение телефонных служб по всему миру обусловлено особенностями телефонной связи как средства общения. Среди

особенностей телефонной коммуникации специалисты отмечают следующее: пространственные и временные особенности; возможность прервать контакт; «эффект ограниченной коммуникации»; «эффект доверительности». Рассмотрим каждую из них подробнее.

Пространственные особенности. Консультант может оказывать воздействие на обратившегося, который удалён от него на большое расстояние. Сфера профдеятельности расширяется дальше за рамки кабинета, что повышает моральную и профответственность за собеседника, а вместе с тем и психонагрузку, испытываемую консультантом.

Максимальная анонимность. При личном обращении к специалисту, даже без предъявления документов, анонимность является неполной, т.к. консультант общается лицом к лицу с клиентом и может впоследствии узнать его. Контакт по телефону обеспечивает максимальную анонимность.

Возможность прервать контакт. Телефонный консультант предоставляет возможность прервать беседу в любой момент – для этого достаточно нажать на рычаг телефонного аппарата. При очной консультации сделать это значительно труднее.

Эффект ограниченной коммуникации. Обращение по телефону осуществляется по единственному акустическому каналу. Это приводит к сужению потока информации, которым обмениваются говорящие. Телефонная коммуникация в силу исключительно акустического и почти полностью вербального характера (речь по телефону почти не содержит невербальных средств, присущих обычной речи), обуславливает переорганизацию речевой деятельности абонента. Это способствует интеллектуальному овладению пациентом психотравмирующей ситуации, облегчает формирование её реалистического принятия и переходу к конструктивной личностной позиции.

Эффект ограниченной коммуникации характеризуется большей последовательностью, внутренней организованностью, систематизацией психотерапевтической беседы, приводит к более структурированному и

логическому изложению проблем абонента. Кроме того, есть ещё одна важная особенность: при отсутствии зрительного восприятия, обратившиеся часто идеализируют телефонного консультанта, что повышает эффективность взаимодействия.

Эффект доверительности. Хотя общающиеся по телефону могут находиться на значительном расстоянии друг от друга, их голоса звучат в непосредственной близости, т.е. абонент и консультант в определённом смысле находятся рядом. Это свойство телефонной связи способствует быстрому формированию доверительности в беседе, облегчает включение в обсуждение глубоко личных проблем. «Эффект доверительности» помогает консультанту в работе и способствует её успешности.

Таким образом, в общении по телефону сочетаются два важных свойства: личный характер коммуникации, присущий традиционным формам связи – доверительной беседе, письму, записке - и незамедлительность, безотлагательность действия современных электронных средств коммуникации.

Основным видом оказания психопомощи по телефону выступает ПК, которое позволяет действовать по собственному усмотрению и обучаться новому поведению, способствует развитию личности, помогает акцентировать ответственность клиента (т.е. индивид способен в соответствующих обстоятельствах принимать самостоятельные решения, а консультант создаёт условия, поощряющие волевое поведение клиента).

При удаленном ПК используют два способа общения: 1. Синхронная коммуникация в «реальном времени»: психолог и клиент одновременно находятся в Сети и общаются через онлайн-мессенджеры Skype, WhatsApp, Viber и др. по видео или аудиосвязи. Преимущества: такой вид контактов сохраняет спонтанность, эффект личного присутствия и «живого» общения. Есть возможность воспринимать и интерпретировать вербальные сигналы. Недостатки: если клиент и консультант в разных часовых поясах, то этот метод

связи может быть неудобным или недоступным.² Асинхронная коммуникация предоставляет больше свободы. Ресурсы – электронная почта, блоги, чаты и программы-коммуникаторы, сохраняющие информацию. Преимущества: каждый участник диалога отвечает, когда готов ответить. Есть время для размышлений, поиска дополнительной информации, более тщательного рассмотрения проблемы, что позволяет давать качественную обратную связь. Сохранение информации позволяет анализировать процесс взаимодействия, можно возвращаться к ранее сказанному (написанному). Недостатки: формат не подходит, если нужна немедленная психоподдержка. Нельзя интерпретировать язык тела, необходимо полагаться лишь на вербальную информацию. Не всегда люди могут объяснить свои чувства и мысли в письменном виде, иногда клиенту проще говорить.

Сердцевина ПК – «консультативное взаимодействие» между клиентом и консультантом, основанное на философии «клиент–центрированной» терапии. К. Роджерс выделил три основных принципа этого направления:

- каждая личность обладает безусловной ценностью и заслуживает уважения;
- каждая личность в состоянии быть ответственной за себя;
- каждая личность имеет право выбирать ценности и цели, принимать самостоятельные решения.

В качестве важнейшей задачи психоконсультанта можно выделить необходимость в оказании помощи клиенту для того, чтобы он мог осознать возможности своего поведения, в первую очередь, альтернативные. В результате человек должен стать более гибким и творческим. Таким образом, в качестве главной стратегии деять-ти сотрудников может быть оказание помощи в ПК клиентов для того, чтобы они могли принять свое собственное решение.

В практике телефонного ПК принят подход, получивший название «Befriending», или «терапия выслушивания», как разновидность роджерсианского интервью. Он был открыт на заре существования «Самаритян»

вследствие наблюдения посещения людей, обращающихся за помощью к священнику Чад Вару. Вот какое описание «Befriending» даёт Е.Г. Лешукова: «...это похоже на внутренний диалог, вынесенный вовне, консультант выполняет роль честного доброжелательного зеркала». Цель работы – взаимопонимание, открытость между собеседниками, особая атмосфера доверия, способствующая диалогу двух уважающих и принимающих друг друга людей, возникновение «очищающей исповеди». Довольно редкое явление в обычной жизни, которое предполагает полную погружённость в собеседника, максимальную искренность и честность.

«Терапию выслушивания» можно рассматривать как стратегию работы вообще, или как начальную стадию взаимодействия, установления контакта.

В обоих случаях, несмотря на преобладание эмоционального, спонтанного, доверительного анализа ситуации, на консультанта накладываются определённые ограничения:

- отсутствие выбора собеседника (в профессиональной ситуации консультант должен естественным, спонтанным и положительно расположенным ко всем абонентам);

- сотрудник не должен перебивать, высказывать без надобности своё мнение, оценочные суждения, критиковать и поучать абонента, что тоже несколько обедняет спонтанность и подлинность сотрудника, как участника контакта;

- другие ограничения: говорить на языке абонента, быть максимально понятным, придерживаться последовательности рассказа абонента и не предлагать свою точку зрения наводящими и уточняющими вопросами и т.д.

Главное в беседе – создать ситуацию для эмоционального отреагирования. Это позволяет в дальнейшем работать над когнитивным овладением психотравмирующей ситуации, поиском причин её возникновения, повышением возможностей адаптации.

Разумно структурировать процесс ПК помогает ступенчатый план (так

называемые «ступени психологического консультирования»). Пошаговую модель ПК можно изобразить схематически:



Рисунок 1 – Схема телефонного консультирования

Она складывается из последовательности действий, располагаемых в той логической последовательности, которая присуща процессу решения проблемы и образует «лестницу». Конечно, это лишь примерный план. Этапы консультирования не являются резко отделёнными друг от друга фазами.

В ходе ПК можно и нужно постоянно возвращаться к предшествующим ступеням (например, в случае возникновения трудности в отношениях клиент – психолог, можно вернуться на 1 ступень; при получении опыта может возникнуть необходимость переформулирования проблемы). Иногда целесообразен резкий переход от одной ступени к следующей, например, когда уже на первой стадии консультации клиент готов приступить к решению определённых вопросов в своей реальной жизни ещё до того, как завершит анализ проблемы.

ПК может ограничиться лишь двумя первыми ступенями, если обратившемуся важно получить понимание и поддержку. Принятие и

понимание, демонстрируемые консультантом, способствуют изменению эмоционального состояния человека.

От личности и способностей клиента (и психолога), а также от рассматриваемой проблемы зависит, сколько времени понадобится для прохождения той или иной ступени.

Хотя на практике процесс телефонного ПК протекает по-разному, как правило, пятой ступени следует достичь к середине беседы, чтобы осталось время для конкретного осуществления изменений и своевременного завершения консультации.

В краткосрочной телефонной ПК есть противоречие: здесь сказываются и поддерживаются устойчивые и конструктивные межличностные отношения, но в тоже время обоими осознается скорое завершение этих отношений. Поэтому важно начинать решать проблему расставания не позднее середины консультации.

Рассмотрим интернет-консультирование. Интернетные соцсети становятся все более популярными в качестве способа общения и передачи информации. Благодаря разветвленной форме взаимодействия человека или группы людей с информацией, появились средства презентации и реализации профуслуг. Во все сферы жизни это проникла сеть. Появилось большое количество различных психологических сообществ и сайтов психопомощи онлайн. Сайты психопомощи и порталы в сети стали популярными среди профконсультантов, людей, интересующихся психологией, а также в кругу людей, которые имеют желание получить психопомощь онлайн.

Данные социологических опросов сообщают, что пользователи высоко оценивают качество услуг психологов онлайн, полученных через интернет. Более 75 процентов уверены в том, что они получают грамотную психопомощь и благодарны за оказанную психоподдержку.

Существует высокая готовность обратиться за помощью к психологу онлайн с уверенностью в том, что будет оказана эффективная помощь.

Возможности и качество нового способа оказания ПК различными специалистами оценивается не однозначно.

Первичная ПК станет отправной точкой в формулировании запроса клиента и выборе эффективного средства для достижения лучшего результата.

Цели первичной ПК для клиента:

- познакомиться с психотерапевтом очно и определить в «живом общении» комфортность взаимодействия;
- получить опыт скайп-взаимодействия, оценив для себя комфортность именно данного вида консультирования;
- заключить контракт с психотерапевтом о прохождении скайп-ПК, если психотерапевт устраивает клиента (оцениваются клиентом: личностные особенности психотерапевта, компетентность по интересующему запросу, стоимость услуг) или если не устраивает – узнать о возможных других специалистах по интересующему запросу или других методах решения данного запроса;
- назначить время первой сессии и, узнав у психотерапевта стоимость консультации, форму и способ оплаты, сделать предоплату первой и последней сессии.

Стоимость услуг скайп-консультирования обычно указывается в условных единицах (доллар или евро). Оплата производится по согласованию с психотерапевтом либо в долларах или евро, или любой удобной для клиента валюте в эквиваленте по текущему курсу на день оплаты.

Для психотерапевта:

- познакомиться с клиентом очно и определить в «живом общении» комфортность взаимодействия;
- услышать запрос клиента, оценить для себя возможность работы с данным запросом (компетентность в данной теме) и эффективность решения запроса клиента именно в скайп-консультировании.
- заключить контракт с клиентом о прохождении скайп-ПК, если клиент

устраивает психотерапевта (личностные особенности клиента, компетентность психотерапевта по запросу клиента, возможность клиентом оплаты консультирования) или если не устраивает – дать рекомендации о возможных других специалистах по интересующему запросу или других методах решения данного запроса;

- назначить время первой сессии, предоставить клиенту информацию о стоимости консультации, форме и способе оплаты, договориться о предоплате первой и последней сессии.

После получения психотерапевтом предоплаты от клиента первой и последней сессии назначенное время первой сессии подтверждается - психотерапевт и клиент начинают скайп-ПК. Если предоплаты от клиента не поступает за 48 часов до срока обозначенного как время первой сессии – контракт между психотерапевтом и клиентом считается аннулированным.

Итак, первая сессия – это 1-й шаг на пути к осуществлению запроса.

Длительность первой сессии, как и последующих, обсуждается совместно с психотерапевтом при выработке правил терапии (так называемого сеттинга), и составляет от 30 до 90 минут. Стоимость – от 15-20 у.е до 50-60 у.е., в зависимости от выбранного метода.

Цели первой сессии: для клиента: окончательная формулировка запроса и желаемого рез-та; первый опыт работы в методе, выбранным совместно с психотерапевтом; прояснение вопросов связанных с правилами и процессом психотерапии или ПК; выработка графика работы с психотерапевтом, назначение дат и времени следующих сессий.

Для психотерапевта: диагностика запроса клиента; выработка эффективных стратегий работы для максимально быстрого достижения клиентом рез-та; выбор метода, более всего подходящего клиенту, для решения запроса; обсуждение правил и процесса психотерапии с клиентом, для установления безопасного и комфортного терапевтического альянса; выработка графика работы с клиентом и назначение времени следующих скайп-

сессий.

Клиент в процессе терапии осуществляет предоплату каждой последующей сессии. Если клиент желает закончить терапию, то оговаривает это с психотерапевтом на предпоследней сессии, так как последняя сессия уже является оплаченной.

Последняя сессия одна из самых важных во всем терапевтическом процессе, именно поэтому клиент ее оплачивает заранее (вместе с первой сессией).

Цели последней сессии: для клиента:

- подведение итогов терапии, осмысление полученного результата, ассимиляция полученного опыта;
- прояснение вопросов связанных с возможными будущими событиями, т.е. взгляд на перспективу;
- выработка вместе с психотерапевтом возможных путей саморегуляции с учетом полученного терапевтического опыта;
- качественное завершение терапевтических отношений с психотерапевтом: обратная связь о плюсах и минусах взаимодействия.

Для психотерапевта:

- диагностика результата клиента;
- выработка эффективных стратегий саморегуляции вместе с клиентом с учетом ассимилированного опыта;
- возможны рекомендации, касающиеся личностных особенностей клиента, по поводу его будущих перспектив;
- качественное завершение терапевтических отношений с клиентом, получение обратной связи от клиента: о плюсах и минусах взаимодействия в терапевтическом альянсе;
- оговаривание с клиентом возможностей при необходимости возобновления скайп-сессий.

Длительность психотерапии во многом будет зависеть от запроса

клиента, от актуального состояния клиента и метода терапии.

Психолог, работающий онлайн, использует обычный алгоритм: выявляет особенности личности клиента и его проблемы, разбирается в причинах возникновения сложностей, сообщает о результатах, помогает найти пути решения. Для этого используются стандартные методы, как в личной консультации:

- интервью, наблюдение, активное слушание;
- вербальное проявление эмпатии, оказание психологической поддержки
- фокусирование на главном, анализ проблемы;
- информирование клиента о психологических закономерностях;
- поиск выхода из сложившейся ситуаций и оптимальных моделей

поведения.

В онлайн-ПК невозможно классическое использование многих психотерапевтических методов, таких как: психодрама; арт-терапия; гипноз.

Профессиональные психологи не работают онлайн со всевозможными зависимостями: алкогольной, наркотической, пищевой. Затруднена отработка новых способов поведения и навыков, выполнение упражнений по самостоятельной диагностике проблемы, дифференцированию переживаний, невозможно обучение саморегуляции.

Чтобы быть эффективной, такая работа требует прямого контакта хотя бы на первых этапах, в таких случаях дистанционно проводят дальнейшую поддержку на этапе, когда клиент уже работает самостоятельно.

Обязательное качество для успеха ДК по переписке – умение специалиста пользоваться письменной речью, грамотность, точность слов и выражений, способность направлять разговор в нужное русло. Нередко на профильных сайтах предусмотрена возможность задать вопрос бесплатно, давая на такой вопрос полезный и развернутый ответ, вы можете пригласить потенциального клиента к дальнейшей переписке, рекомендовать ему работу по Skype или запись на личный приём. От качества первого ответа зачастую зависит желание

клиента продолжать работать с конкретным психологом, поэтому стоит постараться вникнуть в проблему, написать предположения и методики, посредством которых лучше всего вести работу по данной ситуации. В письменном сообщении вы можете дать человеку ссылки на свои ответы на похожие вопросы (если они в свободном доступе), на статьи (лучше всего – вашего авторства), круглые столы, форумы по его проблеме.

В общении по Skype и посредством других программ-коммуникаторов следует работать над выразительностью устной речи, тренировать навыки активного слушания и убеждения. Нужно уметь придерживаться одной темы и давать краткие, но полные ответы на поставленные вопросы. Необходимо также позаботиться о качестве связи. Как правило, на сайте предусмотрен график записи, где отмечено, какие дни и часы у психолога заняты и когда можно записаться. Ведите его очень внимательно, чтобы не отказывать человеку в консультации в выбранное им время и укажите точные цены за час работы.

За 5 минут до начала сеанса отправьте клиенту приветствие, чтобы он успел настроиться и подготовиться к консультации. Стандартная продолжительность онлайн-встречи – 60 минут. В процессе ПК можно применять различные техники, интерактивные материалы, например, можно посмотреть видео и обсудить его, удобно работать с изображениями.

Начать консультировать онлайн может как опытный психолог, так и человек, недавно получивший образование. Вы можете зарегистрироваться как консультант на одном из ресурсов-посредников или создать собственный сайт. Конкуренция специалистов в области ДК значительно выше, чем в личном, но и востребованность услуг в таком формате велика. Поэтому, при желании, обязательно стоит попробовать себя в онлайн-формате, это – бесценный опыт.

Эффективная онлайн психопомощь выражается благодаря специфическим особенностям сетевой коммуникации.

Какие преимущества этого нового способа онлайн ПК?

1) Это очень удобно. Многие пользователи предпочитают искать и получать различные услуги «не выходя из сети». Это значит, что можно получить информацию на работе и в общественных местах, дома и в поездке. Консультирование клиента ограниченного рамками своего места жительства, позволяет получать консультационную помощь, проживая в маленьком городе или в глубинке, в другом городе, и даже в другой стране. Люди выбирают интернет как основной способ взаимодействия с окружающей действительностью, совершая свои реальные процессы в деятельности и жизни. При возникновении психопроблем они ищут онлайн психопомощь на сайтах.

2) Этот новый способ психоработы, который набирает обороты с 2009-2010 г.г., помогает оказывать психопомощь социально не защищенным слоям населения – быстро и эффективно.

3) Не существует ограничений во времени, что позволяет связаться с психологом в Интернете круглосуточно. За исключением, если у психолога нет расписания очной работы или он спит. В интернете, как и по телефону доверия, оперативная психопомощь происходит в любое время. Если, необходима экстренная помощь онлайн психолога в период кризиса – сайт психопомощи онлайн это реальная возможность ее получить.

4) Онлайн психолога можно легко найти в сети Интернет, что говорит о высокой доступности в поиске. Обнаружив информацию о предоставлении услуг психолога онлайн, клиент предпочитает получить эту помощь немедленно. Таких желающих появляется все больше.

5) Комфортная, доверительная и защищенная обстановка во время онлайн консультации, клиенту позволяет себя чувствовать удобно, этому способствует та среда из которой он звонит. Человек, более открыто вступает в разговор со специалистом, легче формулирует свою проблему или вопрос, записывать рекомендации психолога, получает материал для дальнейшей работы и т.д.

6) В ситуации оказания онлайн помощи, консультант не может создавать

необходимые условия контакта, однако о них может позаботиться сам клиент. Например, есть компьютер и можно скачать программу скайп. Купить видеокамеру и наушники с микрофоном. Позвонить любому психологу, предварительно оплатив услугу.

7) Существуют в Интернете широкий выбор психолога онлайн. Именно Интернет дает возможность на сайтах самопрезентовать образование, опыт, свой уровень, качества и личные данные как специалиста, собственные публикации, программы тренингов и семинаров, статьи и пособия, примеры работы с другими людьми с их разрешения.

8) По статистике, за онлайн психопомощью чаще всего обращаются из дома. Именно там, человек чувствует себя максимально комфортно и защищено. Сегодня, это формирует еще два взаимодействия по оказанию психологической помощи населению, как «Психопомощь на дому» и «Личный, семейный психолог».

9) В профессиональной работе психолога, существует этический кодекс работы с клиентом, который обратился за психопомощью онлайн. Если, клиент не желает общаться с включенной видео камерой, то общение происходит без нее, через СМС сообщения или голосовой портал, что усложняет ведение консультации психологу, но помогает клиенту быть более смелым, уверенным в изложении своей проблемы. А это важно для получения первичной помощи в затруднениях. Уменьшается страх обращения к специалисту в будущем. Гораздо безопаснее, для клиента, сохранять полную анонимность своего обращения и в процессе сеанса, который он может прервать в любой момент общение с психологом в режиме онлайн, что позволяет клиенту быть точно уверенным в том, что о его «визите» к психологу никто не узнает. Именно по этой причине многие записываются к онлайн психологам анонимно.

10) Во время работы онлайн консультирования, можно применять метод самоописания проблемы или ситуации. Психолог оказывает помощь клиенту, если, тот способен быть честным, готов говорить открыто о важной

информации, стремиться изменить ситуацию, цель, свое отношение к проблеме, берет ответственность за участие в процессе, мотивирован на результат и ему удобно использовать интернет, любит писать и хорошо воспринимает написанный текст. Большую роль в консультировании играет точное определение и вербализация проблемы. Проговорить свои затруднения достаточно сложно, поэтому у обратившегося человека, который собирается работать с психологом посредством онлайн консультирования, мысли должны хорошо излагаться письменно. Чтобы психолог мог понимать в чем нуждается клиент...

11) Онлайн консультирование это еще и процесс обучения одного или группы работы по заданной теме. Формы такой консультации имеют разное предназначение и цель. Онлайн консультирование как обучающий процесс могут получать семейные пары, группы из нескольких человек(неформалы) и студенческие аудитории.

12) Онлайн консультирование экономит время и денежные средства. В интернете стоимость консультирования меньше (психологу нет необходимости платить арендную плату за помещение для консультации, ведь в Интернет - консультировании, зачастую, психологи работают из дома). При очной консультации в стоимость услуги входит арендная плата, работа психолога, учет времени работы, форма работы...

Получая оперативно психопомощь в Интернете, как единственную возможность общения с психологом или психотерапевтом (для некоторого населения), позволяет человеку или группе людей, одновременно, повышать свой уровень психознаний и психокультуры. Консультация в Интернете это благоприятная среда для возможного профразвития специалиста – психолога, где приобретается практический психологический опыт с людьми разного уровня мышления, культуры и жизни. Психологи отмечают, что зачастую их клиенты не могут чётко сформулировать свой вопрос и высказаться незнакомому человеку (пусть и психологу) относительно проблемы, которая их

мучает в первые недели знакомства. Иногда «молчаливые» встречи могут длиться часами, пока клиент не осознает цель своего обращения за помощью.

В онлайн консультировании таких казусов практически не возникает. Вы обращаетесь анонимно к специалисту, который отвечает на вопрос уже сформулированный вами. Единственный минус такого взаимодействия, это то, что реципиент для специалиста в режиме онлайн является чистым листом, а не зная предыстории пациента, достаточно сложно наиболее полно и комплексно предоставить ему нужные рекомендации.

Часто даже неэффективная психопомощь стоит достаточно дорого, а сменой специалиста, зачастую, ситуация не меняется в лучшую сторону, поэтому бесплатное обращение в группу психологической поддержки в социальных сетях обезопасит от дополнительных трат, но и не сможет предоставить врачу наиболее полную психологическую картину. Тем не менее, формат вопросов-ответов в интернете позволяет сконцентрироваться пациенту на том, что для него наиболее важно и представляет максимальную значимость. Здесь отходят на второй план второстепенные проблемы, которые выявляются в ходе онлайн встреч со специалистами. Хорошо ли это или плохо? Для решения определенных проблем и задач - хорошо. Для комплексного решения многих проблем - это поверхностный способ.

Таким образом, возникает тенденция распространения ПК во всемирной сети, и тенденция эта возникает вследствие новых запросов, которые продиктованы современными реалиями жизни.

Подводя итог вышесказанному, хотелось бы отметить, что обращение к психологу онлайн перестает быть чем-то экзотическим или вынужденным. Развиваются технологии общения в Сети – и параллельно с ними появляются возможности использования всех этих технологий для психопомощи. Если еще лет пять назад потенциальный клиент, встретив предложение о консультации онлайн, скорее засомневался бы, то теперь – просто уточняет нюансы.

Онлайн-помощь эффективна. Об этом свидетельствуют и научные

исследования, и многочисленные частные случаи, описанные практиками. Исследования проводились очень разносторонние, это и оценка результатов онлайн-терапии, и сравнение ее с классическими вариантами помощи. При этом, рассматривался достаточно большой спектр проблем и заболеваний (от тревожных состояний и расстройств питания до семейных конфликтов).

Отдельные исследования для сравнения эффектов очной и онлайн работы показали, что они находятся на одном уровне. Можно также говорить и об успешном применении при консультировании в сети различных методов: от когнитивно-поведенческой и гештальт-терапии до психоанализа. По всей видимости, вопрос не в том, какой метод лучше работает онлайн, а в том, может ли специалист адаптировать свои профессиональные навыки к такому формату работы.

На данный момент, строго говоря, противопоказанием к терапии онлайн является то же, что и к психотерапии в общем – а именно, наличие состояния, требующего другой, неотложной помощи (психоза или крайне тяжелого соматического состояния). Онлайн-терапия востребована при панических и других тревожных расстройствах, депрессии, семейных проблемах, сексуальных нарушениях, психосоматических заболеваниях, а также при широком круге психологических проблем (неуверенности в себе, трудностях в общении и т.д.).

Существует высокая готовность обратиться за помощью к психологу онлайн с уверенностью в том, что будет оказана эффективная помощь.

Возможности и качество нового способа оказания ПК, различными специалистами оценивается не однозначно. Онлайн -ПК существует. Это очень удобно. Многие пользователи предпочитают искать и получать различные услуги «не выходя из сети». Это значит, что можно получить информацию на работе и в общественных местах, дома и в поездке. ПК клиента ограниченного рамками своего места жительства, позволяет получать консультационную помощь, проживая в маленьком городе или в глубинке, в другом городе, и даже

в другой стране. Люди выбирают интернет как основной способ взаимодействия с окружающей действительностью, совершая свои реальные процессы в деятии и жизни. При возникновении психопроблем они ищут онлайн психопомощь на сайтах.

Не существует ограничений во времени, что позволяет связаться с психологом в Интернете круглосуточно. За исключением, если у психолога нет расписания очной работы или он спит. В интернете, как и по телефону доверия, оперативная помощь происходит в любое время. Если, необходима экстренная помощь онлайн психолога в период кризиса – сайт психопомощи онлайн это реальная возможность ее получить.

Онлайн психолога можно легко найти в сети Интернет, что говорит о высокой доступности в поиске. Обнаружив информацию о предоставлении услуг психолога онлайн, клиент предпочитает получить эту помощь немедленно. Таких желающих появляется все больше.

Реальная жизнь показывает, что не каждый специалист, успешный в очной работе, так же успешен при работе в сети. На данный момент, нет профессиональных стандартов для работы онлайн-консультантом.

По теме параграфа рекомендуется использовать следующую литературу: Барчина Е., Ионов Ю. Профессия – телефонный консультант // Вестник РАТЭПП. М., - 2014.- № 1. – С.43-48.; Вялова М.М. Сравнительный анализ использования техник НЛП в практике телефонного консультирования // Вестник РАТЭПП. - М., - 2017. - № 1. – С.12-19; Гиль Ц. Принципы внушения в практике телефонной психопомощи // Вестник РАТЭПП. - 2016. - № 1. – С.32-38.; Елизаров А.Н. Телефон доверия: работа психолога-консультанта с родителями // Вопросы псих. - 2014. - № 3. – С.32-37.

1.2 Дистанционное консультирование с разными типами клиентов (этнические, возрастные, гендерные особенности) и клиентов с разными типами поведения

В современном мире активно формируется такая отрасль психологического консультирования (далее ПК), как дистанционное консультирование (далее ДК) - о чем раньше и помыслить было нельзя ввиду множества ограничительных факторов, которые, к счастью, с развитием психологии, да и всей науки вообще, постепенно сходят на нет. Большинство диагностических методик, применяемых психологами на практике в очной форме, могут быть использованы и в режиме онлайн. И это, несомненно, разрешает те проблемы, которые зачастую стоят перед потенциальными клиентами.

Одной из тех проблем – которую, вероятно, будет правильно обозначить как наиболее важную и актуальную – является отсутствие возможности получить консультацию от специалиста, чье постоянное или временное место жительства/работы отличается от места жительства/работы клиента.

Кроме того, сохраняются и плюсы, свойственные очной ПК: полная анонимность и конфиденциальность предоставляемой информации, хоть, к сожалению, последняя бывает и недостаточно полной. Более подробно все преимущества и недостатки ДК рассмотрим чуть позже.

Развитию ДК способствует не только тот факт, что количество плюсов такой работы не может не радовать как психологов, так и людей, планирующих записаться к ним на прием. Но и то, что онлайн-консультирование лиц, страдающих различными заболеваниями (алкоголизм, наркомания), в числе которых психические и соматические расстройства, принесло, как показывают современные исследования положительный эффект. Итак, в современном мире интернет-технологий ДК становится все более востребованным. Порой, такой вид психопомощи является единственно возможным для клиента.

В ДК есть много преимуществ как для клиентов, так и для психологов.

Рассмотрим подробно каждый из них.

Преимущества ДК

- анонимность и конфиденциальность;
- возможность обращаться за психопомощью в любое время и в любом месте, имея только доступ к Интернету;
- возможность вести переписку с психологом;
- возможность выбора специалиста по Интернету с учетом информации, которую он размещает о себе;
- при ДК сеанс, как правило, дешевле оплачивать, чем сеанс, проводимый в очной форме;
- отсутствие нехватки времени и материальных затрат на дорогу, к тому же опоздание на консультации практически невозможно;
- идеально подходит для тех, кто не может обратиться к специалисту, поскольку они «связаны» определенными обязательствами или обстоятельствами: молодые матери с младенцами, инвалиды и т. д.

Преимущества дистанционной психопомощи для психологов:

- отличная возможность для начинающего психолога заработать позитивную репутацию без лишних затрат;
- умение работать дома в свободное время и тем самым совмещать по мере необходимости с другой работой;
- нет необходимости тратить деньги на аренду офиса;
- прекрасная возможность получить практические знания для студентов-психологов.

Недостатки ДК для клиентов:

- не исключены проблемы со связью;
- из-за отсутствия прямого контакта со специалистом клиент может не до конца осознавать необходимость серьезного подхода к терапии;
- большинство профессионалов предпочитают работать с детьми только внутри страны;

- не все методики могут работать в удаленном формате;
- дистанционное консультирование не решит серьезных проблем - как правило, взаимодействие происходит на поверхностном уровне, поэтому не все запросы клиентов могут быть обработаны;
- невозможно проверить квалификацию специалиста - психолог может написать о себе все, что угодно, даже то, что совсем не соответствует действительности;
- психолог не может обеспечить и гарантировать полную конфиденциальность.

Недостатки ДК для психолога:

- недостаточность информации;
- часто психолог не слышит и не видит клиента, что сильно обедняет консультацию;
- легкомысленный подход к терапии;
- молодые психологи часами консультируются с клиентом, которому просто «скучно» на работе;
- не все методики могут работать в удаленном формате;
- ограничения у психолога в выборе техники, методов работы из-за отсутствия визуального контакта в одном пространстве с клиентом.

Можно резюмировать, что удобство, доступность и гарантия безопасности - вот три кита, которые поддерживают психопомощь в Интернете.

К психологу могут обратиться за помощью люди с различными особенностями, которые, несомненно, стоит учитывать. К ним относятся этнические, гендерные и возрастные особенности. Далее подробно рассмотрим каждую из них, а так же специфику работы психолога в диагностическом консультировании с такими типами клиентов.

Этнопсихологическая специфика и этапы формирования семейных отношений. Психологи в целом всегда придавали особое значение изучению важнейшей ячейки человеческого общества - семьи. Естественно,

этнопсихология не может обойти ее своим вниманием.

Психология, изучая специфику семейных отношений, прежде всего, должна исследовать следующее:

- как национальные психологические особенности влияют на характер межличностных отношений между супругами, детьми и другими членами семьи в процессе сожительства, взаимодействия и общения на выработку принципиально важных общих решений, специфику воспитательных и других воздействий;

- каковы национальные различия в традициях и способах формирования национальной своеобразной личности в семьях, где родители являются представителями разных национальностей, с нравственными и моральными ценностями, формами поведения и деятельности, особенностями мировоззрения и мировоззрения, характерными для каждой из них;

- как проанализировать и правильно оценить факторы и причины конфликтов между разными этническими членами семьи.

Любой, кто интересуется национальной идентичностью семейных отношений, должен помнить, что им присущи два вида трудностей.

Во-первых, эти отношения значительно отличаются от отношений в семьях, где супруги являются членами одной национальности. Сначала они должны быть очень хорошо изучены, поняты, а затем приняты во внимание, иначе невозможно добиться эффективного взаимодействия между супругами.

Во-вторых, мы обычно испытываем значительный недостаток информации о том, что происходит в семейных отношениях в целом, особенно среди представителей определенных этнических общин. Многие из них в два или три раза более закрыты из-за строгости или необычности национальных традиций.

Человеческие отношения всегда включают взаимное влияние, столкновение характеров, интересов, потребностей, желание навязать свои взгляды, суждения и оценки другому. Подобная ситуация характерна для

семейных отношений. Как известно, брак заключается во взаимном удовлетворении различных потребностей. Частичное или полное удовлетворение лишь некоторых из них приводит к ссорам, а затем к хроническим конфликтам, разрушающим семью.

Есть в этом и национальная специфика, опыт изучения которой показывает, что конфликты в семейных отношениях могут быть: - более или менее сильные, в зависимости от традиций воспитания супругов, принадлежащих к разным этническим общностям;

- очень своеобразно, поскольку на них влияют конкретные формы отношений и поведения, принятые в той или иной этнической среде;

- более или менее легко регулируется, так как каждая нация развивает и накапливает опыт решения таких проблем;

- абсолютно особыми, когда речь идет о семье, в которой собираются супруги, представляющие разные национальности с очень специфическими семейными традициями.

Конфликты в семейных отношениях на национальной основе по-прежнему предпочтительнее классифицировать в соответствии с потребностями супругов. На этом основании обычно выделяют:

- конфликты, недоразумения, возникающие из-за неудовлетворенной потребности в ценности самого себя, нарушения чувства достоинства партнера, его пренебрежительного, неуважительного отношения (эти конфликты особенно сильны в семьях, где супруги являются представителями разных национальностей, различия в психологии и традиции значительны и порой несовместимы);

- конфликты, ссоры, психологические напряжения, возникающие из-за неудовлетворенных сексуальных потребностей одного или обоих супругов (существует большая национальная специфика половых отношений, которая не всегда может удовлетворить супругов разных национальностей);

- психологическая неудовлетворенность, депрессия, ссоры из-за

неудовлетворенной потребности одного или обоих супругов в положительных эмоциях: из-за недостатка любви, заботы, внимания, понимания, юмора, даров (есть и достаточно сильные национальные особенности; есть страны с представителями не принято четко и часто указывать на внимание к жене со стороны супруга, например, в семьях бурят, некоторых этнических групп Северного Кавказа, а в удмуртах, башкир - наоборот);

- конфликты, ссоры на почве пристрастия одного из супругов к алкоголю, азартным играм, что приводит к неэффективным расходам семейных средств (для некоторых народов Северного Кавказа, для калмыков расходы на эти пристрастия супруга очевидны, а для некоторых финно-угорские народности такие расходы под прямым и строгим контролем супруга);

- финансовые разногласия, возникающие на основе потребностей супругов в распределении семейного бюджета, вклада каждого из супругов в материальную безопасность совместной жизни (среди финно-угорских и тюркских народов России все эти разногласия строго регулируются одинаковой долей ответственности за них, которую несут в соответствии с национальными традициями как муж, так и жена, и между народами Северного Кавказа такие различия просто не могут возникнуть, поскольку приоритет всегда на стороне мужа);

- конфликты, ссоры, ссоры по причине неудовлетворенности потребностей супругов в еде, одежде, на основании разногласий по поводу расположения домашнего очага (в принципе, супруги, принадлежащие к представителям разных национальностей, создаются заранее преодолеть подобные трудности, но все же нужно адаптироваться);

- конфликты на основе необходимости взаимопомощи, взаимопомощи, сотрудничества по вопросам разделения труда в семье, ведения домашнего хозяйства, ухода за детьми (чаще всего такие конфликты возникают в семьях, где жена славянского происхождения, а муж является представителем народов Северного Кавказа или Центральной Азии);

- конфликты, споры, ссоры, возникающие из-за различий в потребностях и интересах в проведении отдыха и досуга, различные увлечения.

Существуют этнические общины, чьи традиции просто не допускают разводов из-за неудовлетворенных потребностей обеих сторон в браке, и их конфликты по этому вопросу незначительны или регулируются национальными нормами. К ним относится большинство народов Северного Кавказа и некоторые тюркские народы. Существуют этнические общины, для которых межэтнические браки просто невозможны, и, если они имеют место, на основе межэтнических различий возникают серьезные конфликты между молодыми людьми и их родственниками (как правило, это касается браков между представителями Славянские и северокавказские народы).

Психопомощь и диагностика в семейных отношениях. Психопомощь в семейных отношениях представителям различных этнических общностей является важнейшей задачей деятельности специалистов разных областей, прежде всего психологов, в нашей многонациональной стране. Он направлен на повышение социально-психологической компетентности людей в построении и укреплении межэтнических брачных союзов и предполагает оказание психологических и других услуг.

Психологическая помощь, психологическая коррекция отношений между супругами - представителями разных национальностей - являются новыми и недостаточно развитыми в нашей стране, прежде всего потому, что в стране недостаточно профессиональных этнопсихологов. В то же время эта деятельность поддерживается госорганами и представляет большой интерес для психологов и социологов.

Основными направлениями такой помощи являются:

- формирование, развитие и коррекция представлений о межнациональных браках, об их самобытности (в этом случае объектами психологической помощи могут быть как отдельные члены семьи, так и семья в целом);

- предотвращение негативных психологических явлений (разногласий, конфликтов, трений) в многонациональной семье, среди ее отдельных членов, или уменьшение ее конфликта с помощью специальных психотерапевтических и других средств;

- предотвращение сложных социально-психологических ситуаций в различных сферах жизни и совместной деятельности семей, где супруги являются представителями разных этнических общностей;

- устранение последствий воздействия негативных психологических явлений в семьях разной этнической принадлежности.

Важнейшими принципами оказания психопомощи семьям, в которых супруги являются представителями разных наций, должны быть:

- оказание помощи только по просьбе супругов, которые прямо или косвенно заявили об этом;

- осуществление помощи только ненасильственными средствами и средствами и только после формирования соответствующей мотивации среди членов семьи;

- психологи проявляют терпение в интересах понимания реальных трудностей семьи и оказания ей помощи;

- отказ специалиста от его индивидуальных национальных стереотипов.

При этнопсихологической диагностике семейных отношений требуется соблюдение определенных норм и правил. Во-первых, необходимо стремиться к полноте информации, а также к преодолению барьера близости, который присущ каждой семье, особенно национальной. С этой целью исследователь должен «присоединиться» к семье (насколько это позволяет онлайн-консультирование) на более или менее продолжительное время, и для этого он должен не только быть в состоянии снять чрезмерную осторожность с членами семьи, вернуть ее к уровню ее обычного, фоновому состоянию, но и адаптироваться к её национальным традициям и привычкам, поведению и деятельности. Все это может быть достигнуто профкомпетентностью

исследователя, надежностью его профессиональной секретности, умением обсуждать наиболее чувствительные вопросы жизни и быта представителей конкретных этнических общностей без конфликтов. Во-вторых, требуется постоянное пополнение психологической информации о семейных отношениях. Для этого следует использовать технические средства, позволяющие увидеть своими глазами, что происходит «за кадром». Также необходимо тщательно обобщать результаты исследований из различных источников, а также их компетентный анализ. В-третьих, для решения проблемы разброса данных и их экстремального разнообразия необходимо создать специальные экспериментальные ситуации, позволяющие изучать поведение представителей той или иной этнической общности.

Особенности консультирования разных возрастных групп.

1) Дошкольный возраст (от 3 до 6-7 лет)

Психологические особенности развития детей дошкольного возраста требуют особого подхода к организации психопомощи. Наиболее оптимальным является лично-ориентированный подход, основанный на следующих принципах:

- безоговорочное принятие ребенка (как есть);
- формирование у ребенка чувства безопасности, эмоционального комфорта;
- искренний интерес к ребенку и его внутреннему миру;
- предоставление ребенку возможности самопознания и свободного выражения своих чувств;
- ненаправленный, прогрессивный характер психологического воздействия, в соответствии с темпами, установленными ребенком.

Психолог должен демонстрировать дошкольнику реальное понимание и принятие его состояния. Это помогает ребенку преодолеть собственные внутренние конфликты, психологический дискомфорт, невротические состояния, открывая тем самым новые возможности для его личностного роста

и развития. Особенности обращения к консультанту заключаются в том, что:

1) Дети дошкольного возраста не обращаются самостоятельно к психологу, потому что из-за отсутствия жизненного опыта они не могут понять, что у них есть психологические проблемы.

2) В ходе прямой беседы с психологом дети обычно не заявляют о психологических проблемах или дискомфорте.

3) Инициаторами запроса о психологической консультативной помощи, как правило, являются взрослые (родители, опекуны, опекуны) из ближайшего окружения ребенка.

4) Причиной обращения взрослых является, главным образом, беспокойство по поводу проблем, с которыми они сталкиваются в поведении и психоэмоциональном состоянии детей.

Особенности установления связи с ребенком с точки зрения индивидуального консультирования заключается в том, что:

1) Речь консультанта должна быть понятной, простой, понятной для ребенка; поведение, жесты, мимика - естественно, он должен проявлять внимание и заботу.

2) Консультанту необходимо помнить о чувствительности детей к искренности взрослых: мнимое гостеприимство и «наигранность» поведения взрослого, как правило, вызывают у ребенка реакцию отчуждения.

3) Разговаривая с ребенком, нельзя кричать и прерывать ее рассказ, любые проявления авторитаризма усиливают коммуникативный барьер.

4) При установлении контакта с ребенком вербальные коммуникативные приемы в основном уступают в поведенческой эффективности, поэтому рекомендуется использовать различные игровые приемы.

5) Важно следить и правильно интерпретировать невербальные реакции ребенка (жесты, выражения лица, движения тела), которые часто являются основным средством проявления его чувств.

6) Поскольку дети склонны приписывать личную ценность невербальным

проявлениям собеседника, консультант должен контролировать свои собственные жесты, выражения лица и понимать ценность, которую может иметь ребенок.

7) Чтобы преодолеть барьеры и установить эффективную коммуникацию, рекомендуется использовать метод «калибровки», который заключается в адаптации к невербальным сигналам ребенка. Методика реализована в три этапа: а) анализ элементов невербального поведения ребенка и их символического значения; б) использование (копирование) проявлений невербального поведения ребенка в одинаковых ситуациях и с одинаковым символическим значением; в) обратная связь и размышления консультанта.

8) Во время разговора с ребенком консультанту рекомендуется сидеть на низком стуле, чтобы его глаза были на одном уровне с глазами ребенка. Этот метод способствует формированию партнерских отношений и установлению контактов.

Особенности организации психолого-консультативной процедуры для дошкольников:

1) Психолог должен сосредоточиться на скорейшем достижении целей ПК, поскольку одна проблема в психическом развитии ребенка может спровоцировать появление других.

2) Отсутствие независимости ребенка требует участия взрослого (предпочтительно матери) в консультативной процедуре. Близкий взрослый помогает установить контакт с ребенком, для него гарантия безопасности в незнакомой ситуации. Взаимодействие с близкими друзьями (например, с матерью) позволяет консультанту получать первичную информацию о ребенке, оценивать их роль в возникновении психологических проблем дошкольника.

3) Из-за личной незрелости ребенка консультант не может полагаться на свое сознательное, независимое решение о выборе средств и способов решения проблемы (как того требует классическая процедура консультирования) и считать его ответственным за этот выбор. Поэтому важные решения об

изменениях в жизни ребенка зависят от согласия взрослых.

4) Поскольку ребенок менее защищен от внешних воздействий (как положительных, так и отрицательных) и не может влиять на социальную ситуацию, психолог берет на себя ответственность за экологичность консультативной процедуры: соблюдение принципа «не навреди!».

5) Личная незрелость и незащищенность дошкольника требует такого подхода, который создал бы атмосферу психологического комфорта и безопасности, условий для самораскрытия, самопознания и самореализации ребенка.

ПК родителей. ПК детей требует вовлечения как ребенка, так и его родителей в психолого-консультативный процесс. Основная задача ПК родителей заключается в том, чтобы родители как можно глубже, всесторонне и объективно понимали особенности развития ребенка, позитивные и проблемные аспекты его развития.

Первая встреча консультанта с родителями может быть проведена по следующей схеме:

- 1) Знакомство. Предоставление гарантий конфиденциальности.
- 2) Разъяснение, послужившее поводом для обращения на консультацию.
- 3) Сбор первичной информации о ребенке.
- 4) Согласование даты следующей встречи.
- 5) Обмен контактной информацией, определение - с кем при необходимости будет обеспечена связь.

Хотя первая встреча является краткой и технической, а не консультативной, психолог должен быть внимательным, дружелюбным и демонстрировать искреннее понимание и принятие. Разговор с целью сбора анамнеза как этап психологического консультирования является важным, поскольку он ставит перед психологом ряд важных задач:

- 1) Установление доверительных отношений с родителями, основанных на уважении, правильности, искренности, принятии и понимании их проблем

(даже если опасные вещи являются необоснованными, а заявления необоснованными, некомпетентными, примитивными).

2) Психолог не может допустить прямых или косвенных обвинений родителей в их педагогической некомпетентности, поскольку это может вызвать защитную реакцию в виде гнева, отрицания, репрессий, рационализации.

3) Если родители проявляют большую тревогу или агрессивность, их нужно успокоить, снять эмоциональный стресс. Это означает, что он ослабил свое чувство вины и внутреннего раздора.

4) Следует предоставить родителям пояснительную информацию о целях, возможностях, характере психолого-консультативной работы, сформировать оптимистичные, однако адекватные ожидания относительно его результата (стремление родителей к быстрому и легкому результату провоцирует разочарование в возможностях психопомощи).

5) Важно сориентировать родителей на активное сотрудничество с психологом, устранить неадекватные ожидания относительно своей пассивно-разреженной позиции и «чудесных» рекомендаций консультанта.

6) В ходе изучения истории необходимо уточнить следующее (по мнению Г.Л. Колесникова):

- у ребенка всегда была такая проблема;
- как именно это проявляется;
- с каких пор это возникло;
- что до этого произошло в семье (рождение другого ребенка, конфликты и т. д.);
- кто первым обратил внимание на проблему;
- как ребенок сам воспринимает проблему;
- что уже было сделано для решения проблемы;
- как родители готовы действовать, чтобы решить проблему;
- какие возможные препятствия они видят.

7) Пригласите родителей повторно проконсультироваться с вашим ребенком. Рекомендуется объяснить негативные последствия дальнейшего развития проблемы при ограничении психологической помощи ребенку.

Следующий этап ПК направлен на обследование ребенка, при необходимости - диагностирование характера семейно-родительских отношений, стиля воспитания и тому подобного.

Обсуждение результатов обследования ребенка включает несколько этапов, каждый из которых характеризуется конкретными задачами и особенностями их решения (Дж. Сеттлера, С. Сарасон, В. Бурменская, О. А. Карабанова, О. Лидеры). На первом этапе разговора важно:

1) создать комфортную психологическую атмосферу, способствующую ослаблению психологического стресса родителей, вызванного целым рядом негативных переживаний (тревожные ожидания, чувство вины, раздражение и т. д.), Побуждающих откровенно говорить о проблемах ребенка. В этом случае целесообразно использовать технику «Отражение чувств»: высказывания консультанта «Я понимаю вашу озабоченность», «Беспокойство - это естественный опыт для родителей, которые переживают за своего ребенка» и т. Д., Чтобы родители поняли и приняли опыт консультанта;

2) определить, какие аспекты жизни и развития ребенка больше интересуют родителей; Что их больше всего беспокоит, так это озвученная проблема как причина обращения к консультанту;

3) попросить родителей высказать свои предположения о характере проблемы ребенка, причинах ее возникновения и способах их решения;

4) спросить родителей, считают ли они цели, которые необходимо поставить перед ребенком, на какое будущее ее ориентировать.

Второй этап беседы предполагает доведение результатов психологического обследования до родителей. Реализация этого этапа требует от консультанта соблюдения следующих условий:

1) Информация о результатах обследования ребенка должна быть

представлена в доступной, понятной, правильной форме. Если необходимо использовать профессиональную терминологию, необходимо объяснить ее содержание родителям.

2) Каждому, у кого диагностировано явление, необходимо не только объяснить, но и показать дальнейший прогноз его развития, проявлений, последствий.

3) Представление информации должно быть адекватным, объективным, аргументированным.

4) Желательно представить дозированную информацию. Чтобы перейти от обсуждения одного аспекта проблемы к другому, нужно лишь убедиться, что родители правильно поняли позицию консультанта.

5) Формирование у родителей реалистичных представлений о проблеме ребенка: ситуацию не следует излишне драматизировать (это может вызвать депрессивную реакцию, чувство беспомощности и отчаяния) или, наоборот, породить необоснованно оптимистичные ожидания.

6) Раскрывая проблемные моменты развития ребенка, необходимо сосредоточить внимание родителей на тех сильных сторонах его психики и поведения, которые послужат основой для преодоления трудностей.

7) Чтобы помочь родителям избавиться от чувства вины, которое может возникнуть на данном этапе разговора как реакции на услышанное, их внимание должно быть сосредоточено на рациональном, детальном обсуждении проблемы ребенка, лишенной эмоционально насыщенного оценки и закономерности.

В целом, основная задача данного этапа беседы - помочь родителям лучше понять своего ребенка, его трудности и потребности; сформировать активную позицию и готовность к дальнейшему сотрудничеству с психологом. Далее проводится совместная разработка и обсуждение дальнейших программ действий. Прежде чем перейти непосредственно к определению путей решения проблемы, консультанту необходимо выработать некомпетентные психолого-

педагогические идеи и взгляды родителей. В этом случае на родителей не следует прямо указывать на их ошибочные суждения. Более приемлемо объяснить возрастные особенности развития дошкольника, его психологические потребности и способности. Важно обратить внимание родителей на негативные последствия, которые могут быть вызваны определенными аномалиями воспитания и, прежде всего, характерными для конкретной семьи (чрезмерная забота, чрезмерные требования или лояльность, чрезмерные требования и т. д.).

Следующим этапом ПК является совместный поиск решения проблемы. Ведущая роль на этом этапе консультативного разговора, безусловно, принадлежит психологу. Однако это не означает, что он может навязать конкретную стратегию действий своим родителям. Консультант информирует родителей о наиболее подходящих решениях проблемы; Предлагает альтернативы (программа коррекции, тактика действий в проблемных ситуациях, методы обучения и т. д.), с подробным описанием особенностей и последствий их реализации, возможных трудностей и осложнений. Во время беседы важно вовлечь родителей в поиск путей преодоления трудностей ребенка, побудить их свободно выражать свои предложения и предположения: «Как вы думаете, какая из предложенных альтернатив наиболее приемлема для вас?», "Какая помощь нужна вашему ребенку в первую очередь?" «Как ваш ребенок отреагирует на такие действия?», «Что еще можно сделать в этой ситуации?». Ни один ответ родителей не может быть проигнорирован, каждый из них должен быть обсужден, и все аргументы, положительные и отрицательные, должны быть разумно проанализированы.

После выбора альтернативного действия необходимо разработать программу действий, в которой будет четко определено:

- какая помощь (психокоррекционная, психосексуальная, терапевтическая) будет оказана ребенку;
- кто это сделает;

-необходимо ли привлекать к работе ребенка специалистов различного профиля (педиатр, детский психотерапевт, дефектолог, социальный педагог), сколько уроков, с какой частотой и продолжительностью проведения;

- кто будет сопровождать ребенка в классе;

- через кого будет осуществляться связь.

Вышеупомянутая стадия беседы также предполагает предоставление родителям подробной системы рекомендаций по исправлению семейного воспитания ребенка, формированию отношений между родителями и ребенком, коррекции или развитию действий с ребенком дома, четкой программе действий в конкретных проблемных ситуациях и функции для мониторинга поведения ребенка и психического состояния.

Заключительный, четвертый этап разговора, наименее развитый во времени. Включает в себя отражение (обсуждение) результатов всей консультативной встречи, определение графика следующих встреч, а также оценку психологом эффективности беседы. Американский психолог С. Сарасон определяет уровень способности родителей действовать уверенно на основе информации и рекомендаций, полученных от консультанта, по критерию эффективности консультационного разговора.

Подростки. Возрастной психолог-консультант в своей деятельности всегда исходит из психологических нормативных задач возраста. Психологические задачи подростков этого возраста известны, прежде всего, задачами самоопределения в трех областях:

- сексуальной;

- психологической (интеллектуальной, личной, эмоциональной);

- социальной.

Проблемы этого возраста могут быть связаны с поиском путей удовлетворения шести основных потребностей:

- физиологические потребности, стимулирующие физическую и сексуальную активность подростков;

- потребность в безопасности, которую подростки находят в принадлежности к группе;
- необходимость независимости и освобождения от семьи;
- необходимость прикреплeния;
- необходимость успеха, чтобы проверить свои возможности;
- потребность в самореализации.

Для подростка в целом типичным является распространение концепции «здесь и сейчас» на прошлое и будущее. Даже психологические процессы, значимые для подросткового возраста, такие как личное и профессиональное самоопределение, важнее для будущего, чем для настоящего. Кроме того, отличительной особенностью психологической консультативной работы с подростками является гораздо больше, чем в предыдущие годы, внимание психолога к формирующейся сексуальности подростка. Дети дошкольного и младшего школьного возраста, конечно, не являются бесполоми существами, но только при работе с подростками психолог-консультант должен

вести себя с ними в любой момент времени, как с новым мужчиной или с молодой женщиной. Задача гендерной идентификации занимает центральное место в подростковом возрасте. Существует даже гипотеза о ведущей активности подросткового возраста как деятельности по выявлению пола и возраста.

По данным Обозова Н.Н., мужчины и женщины имеют разные ожидания относительно ПК. Исследования показывают, что клиенты-мужчины предпочитают больше работать с мужчинами. Положение женщин-клиентов более нейтральное, хотя и с определенным предпочтением своего пола. Но главное здесь не пол, а умение сочувствовать. Обоз Н.Н. приводит информацию, согласно которой большинство проблем у мужчин формируется в сфере их деятельности, у женщин - в семейно-брачных отношениях.

Особенности работы с женщинами. ПК женщины требует ориентации специалиста на межличностные отношения, развитое сочувствие, тепло. В

рамках ПК женщин чаще всего встречаются следующие проблемы:

- расстройства личности, депрессивные или субдепрессивные состояния;
- рациональные и иррациональные страхи и тревоги;
- расстройства пищевого поведения и зависимость;
- бездетность, отношения с детьми;
- неудовлетворенность браком, трудности переживания развода;
- множественность роли долга, хроническая усталость, сексуальная неудовлетворенность;
- внутренние конфликты, связанные с несогласованностью собственных ролевых идей;
- проблемы выбора между семьей и карьерой и т. д.

В западной психологии есть две области ПК женщин. Первая основана на феминистской теории и направлена на проведение образовательных мероприятий в области личного выбора в ситуации изменения традиционных социальных и сексуальных ролей. Второе направление связано с радикальным феминизмом, целью которого является привлечение клиентов к усилению гендерного равенства. В отечественной консалтинговой практике также наблюдаются аналогичные тенденции, но наряду с ними широко представлен традиционный взгляд на роль мужчины и женщины. Наиболее эффективный подход будет свободен от феминистских или патриархальных взглядов, основанных на идее, что главная задача консультирования состоит в том, чтобы сформировать высокий уровень психологического благополучия женщины, ее социальной адаптации с учетом ее внутренних потребностей, целей и отношение. В этом случае вопросы о традиционном призвании или феминистских объяснениях счастья должны решаться самим консультантом и не должны влиять на процесс консультирования.

Особенности работы с мужчинами. ПК мужчин также имеет свои особенности и трудности. Специалист, консультирующий мужчин, должен помнить, что мужчины склонны отрицать психологические и соматические

проблемы. Они сталкиваются с трудностями самораскрытия в результате социальных стереотипов, приобретенных в детстве. Многие мужчины, несмотря на обращение за психологической помощью, испытывают психологический дискомфорт из-за того, что «сами по себе не справляются».

Среди представленных проблем довольно часто фиксируются следующие:

- неудовлетворенность жизнью;
- трудности в социальной реализации;
- семейные проблемы;
- сексуальные неврозы;
- сомнения в собственной компетентности;
- неудовлетворенность результатами социального соревнования, ощущение, что «другие достигли большего, чем они»;
- трудности из-за семьи и новыми любовными отношениями, наличие зависимости (алкоголизм, наркомания, игра).

В рамках ПК мужчин преобладает когнитивная тенденция с низким уровнем эмоционального поглощения. Чаще всего мужчины обращаются к ПК только в ситуациях острого кризиса. Учитывая специфические особенности мужчин, Шер (1981) предлагает консультанту четыре принципа работы:

- 1) сосредоточить внимание мужчин на трудностях перемен;
- 2) учитывать влияние стереотипов половой роли;
- 3) отметить важность работы с эмоциональными проблемами;
- 4) разделить новые модели, полученные в процессе консультирования, между личной жизнью и работой.

Пожилой возраст. Предметом возрастно-психологического ПК в пожилом возрасте являются особенности жизни субъекта регуляторных возрастных кризисов. В старости более или менее общепринятым нормативным возрастным кризисом является пенсионный период. Именно здесь создается ситуация, характерная для любого кризиса - противоречие между жизненными обстоятельствами (изменение социального статуса) и потребностями человека

(необходимость продолжения социально значимой деятельности, необходимость сохранения своего положения в семье и обществе). Содержание этого основного кризиса позднего возраста состоит в том, чтобы изменить внутреннюю позицию по отношению к жизни, принять новый этап в своем жизненном пути, переоценить ценности.

Таким образом, возрастно-психологическое консультирование призвано решить две основные проблемы:

- помочь в подготовке к развитию «статуса пенсионера»;
- помочь в принятии жизненного курса и старости как таковых с неизбежными изменениями образа жизни, физическим отсутствием спроса, потерей многих социальных связей и т. д.

Процедура возрастно-психологического консультирования должна строиться с учетом особенностей личности клиента и индивидуальных стратегий адаптации к возрастному фактору. Рассмотрим технологию работы консультанта по первой проблеме старшего возраста - проблеме принятия «пенсионного статуса».

В связи с этим основная задача консультанта по работе с человеком предпенсионного возраста или только что вышедшим на пенсию состоит в том, чтобы сосредоточить его на работе в конкретной деятельности, которая, с одной стороны, соблазнит его, а с другой стороны, будет социально значимой. Чем раньше человек задумается о том, что он будет делать в старости, тем легче будет его личное самоопределение в пенсионном возрасте. Психолог должен показать, что любая форма деятельности пенсионера может стать для него значимой. Например, воспитание внуков и работа в саду чрезвычайно полезны для психологического благополучия пожилого человека, создавая временную перспективу: он хочет заглянуть в будущее, узнать, как ребенок вырастет и развивается, и как сад, который он посадил, растет. Конкретная задача консультанта - помочь пожилому человеку пересмотреть и оценить свои интересы и жизненные ресурсы, выбрать для себя подходящий, увлекательный

бизнес, оценить его жизненный и социальный смысл. Эта работа требует более одной встречи пожилого человека с психологом. Дело в том, что иногда пожилой человек делает этот выбор методом проб и ошибок; тогда результаты каждого выбора требуют психологически квалифицированного обсуждения и оценки, а общение с психологом может сыграть роль «обратной связи» для самоутверждения человека, обретения уверенности в правильности выбранного им пути. Не менее важная задача возрастно-психологического консультирования - помочь человеку справиться со старостью как конечной стадией жизни, помочь принять старость и всю прошлую жизнь в целом, найти новые значимые жизненные ориентации. Психолог во время консультации для пожилого человека должен побуждать его задуматься над вопросами, связанными со смыслом жизни. Сосредоточение внимания на поиске смысла жизни дает пожилому человеку шанс обеспечить нормальную, достойную жизнь в старости.

Разные виды поведения клиента.

Обоз Н.Н. позволяет нам выделить пять причин классификации клиентов и рекомендации по отношениям с ними:

- по характеру просьбы о психологической помощи;
- по особенностям восприятия психических явлений;
- по тому, как они готовы работать со своими проблемами;
- в зависимости от пола клиента;
- в зависимости от характеристик тела клиента.

По характеру запроса среди клиентов можно выделить следующие типы:

1) Неуверенный клиент.

Много размышляет о ситуации, взвешивает все за и против, но не может принять решение, избавиться от сомнений. Цель обращения к психологу - снять с себя ответственность за принятие необходимого жизненного решения. Для таких людей принятие решений является сложным процессом, они не уверены в себе. Психолог-консультант, работающий с таким клиентом, должен быть

максимально собранным, точным, даже категоричным в высказываниях и поведении. Он должен создать полюс доверия в вопросах, которые должны быть решены. Убедительность и точность высказанных психологом соображений, естественно, должны «перевесить одну из шкал», которые находятся под давлением.

2) Уверенный клиент.

От психолога ему нужна информация, подтверждающая уже подготовленную, устоявшуюся точку зрения. Несмотря на то, что этот человек уверен в себе и уже не раз принимал свои жизненные решения самостоятельно, в последнее время он все больше и больше ощущает на подсознательном уровне, что что-то идет не так. Его работа не так успешна, как могла бы быть. Его подсознание побуждает его искать помощи. Но его гордое сознание отказывается принять это. Обращение к психологу и характер запроса отражают текущий компромисс между двумя сторонами внутреннего конфликта. По отношению к такому клиенту психолог-консультант должен взять на себя роль помощника, который только помогает, угадывает и помогает разобраться в ситуации. Необходимо подробно обсудить и проанализировать все возможные варианты последствий действий, которые клиент собирается предпринять. Необходимо поставить с клиентом вопрос о вероятности определенных желательных и нежелательных вариантов развития ситуации. Таким образом, психолог будет способствовать конструктивному разрешению внутреннего конфликта у клиента и не вызовет психологической защиты, реакции, отторжения.

3) Клиент все знает и доверяет только себе.

Клиент этого типа сомнительный, противоречивый, но в то же время он убежден, что он прав. Склонен запускать свои проблемы. Для таких людей, из-за их резонансных особенностей, найти партнеров в реальной жизни непросто. Попытка найти собеседника часто приводит их к консультации. Дружественное участие по отношению к клиентам этого типа и игнорирование тех

особенностей, которые обычно отталкивают других от этих людей, создают благоприятные возможности для смягчения ярко выраженных отрицательных черт характера. Люди высказываются, отдыхают, их настроение повышается. Многие из того, что они зафиксировали ранее, отходит на задний план. Это создает предпосылки для конструктивной дальнейшей работы.

4) Клиент с необходимостью «высказаться», «найти сочувствие».

В отличие от клиентов предыдущего типа, проблема здесь не в характере. Очень часто это люди с тяжелой жизнью, одинокие, чувствительные, добрые и страдающие из-за своей доброты. Консультации с такими людьми не обязательны, они могут даже оттолкнуть их, напугать тем, что с ними не просто разговаривают как с людьми, но начинают «оказывать им психологическую помощь». Главное, что нужно этому типу клиентов - это любовь, принятие, сочувствие. Это не всегда легко, поскольку общение с таким клиентом легко предполагает структуру, присущую естественному разговору, а психолог-консультант, естественно, хочет «вставить свое слово» и поделиться своим мнением. Это не значит, что это невозможно сделать. Но нужно дать возможность клиенту говорить намного больше. Если клиент очень активен, не следует его перебивать. Общение с такими клиентами может быть очень интересным и обогатить психолога-консультанта. У них есть уникальная возможность много читать, отслеживать различную информацию, полученную по радио и телевидению, которой большинство людей, вынужденных зарабатывать, лишены. Они охотно отвечают на запросы консультанта, чтобы отследить необходимую ему информацию.

Особенности восприятия психических явлений у клиентов включают следующие виды.

1) Рационалистичный (реалистичный, прагматически ориентированный) клиент.

Стремится к точным знаниям о себе и окружающих. Недостатком такого стремления является то, что он склонен недооценивать, игнорировать все, что

касается духовной жизни человека, которую трудно вынести за пределы рационального анализа. Эти стороны реальности как бы дезорганизуют преобладающую личность такого человека, поэтому он склонен игнорировать их, относиться к ним скептически, не замечать их, защищаться от них. Этот тип клиента интересуется количественными характеристиками личности, фактами, полученными в результате строгих научных экспериментов. Он особенно склонен доверять результатам высоко стандартизированных методов испытаний, таких как ММРІ, анкета Раймонда Кеттелла «16 факторов личности». Его интересует не только то, что консультант говорит в данный момент, но и то, на что он ссылается. Все это необходимо учитывать при работе с таким клиентом, чтобы избежать негативного отношения к консультированию.

2) Интуитивно ориентированный (эмоционально сложный, эстетизированный) клиент.

Рассматривает человека как уникальную, загадочную сущность. Его привлекают качественные, творческие, художественные характеристики личности и ее жизненный путь, интересуют основные механизмы психики, подсознательная природа человека. Недостатком личной ориентации на интуитивное познание является отказ от рационального. Рациональная, объективная, полученная в ходе строгих научных экспериментов информация этому человеку кажется чем-то поверхностным, ограниченным, неуклюжим, мелким, малополезным и малоинтересным. Склонен доверять информации, полученной с использованием методик, которые в большей степени ориентированы на качественный анализ - тест Германа Роршаха, тест Люшера на выбор цвета. Такой клиент оценивает то, что говорит консультант, прислушиваясь к своему внутреннему голосу и как бы взвешивая свои глубокие внутренние веса, что близко к истине, а что нет. Это необходимо учитывать при работе с этим клиентом.

По работе со своими проблемами среди клиентов можно выделить

следующие типы.

1) Клиент, который в трудной ситуации стремится реструктурировать свое поведение, стиль деятельности, образ жизни, но не знает, как, сталкивается с трудностями в этом отношении. Это наиболее желательный тип клиента для консультирования психологов.

2) Клиент, который в трудной ситуации стремится создать разнообразные субъективно-личные версии, предназначенные для того, чтобы сохранять хорошее мнение о себе в своих глазах и глазах других людей. Версии неуспеха чаще всего связаны с внешними обстоятельствами или с низким личным интересом к этому виду деятельности. Например, студент, не сдавший экзамен и отчисленный из университета, может объяснить неспособность учиться из-за необходимости зарабатывать деньги или из-за того, что профиль университета не соответствовал его интересам. Недовольство собой, порожденное низкой самооценкой, может усложнить субъективно-личностную версию. Это явление заключается в том, что субъективно-личностная версия начинает расслаиваться на несколько - «для себя» (которых может быть много) и «для других». Например, в случае неудачи на экзамене студент может объяснить эту неудачу себе, обвинив плохого учителя, а учителю объяснить свою неудачу физическим дискомфортом. В то же время несогласованность ситуации, которая часто возникает в случае создания субъективно-личностных версий, может быть не замечена. Есть различные методы работы с клиентами этого типа. Иногда полезно использовать методы интерпретации, чтобы сделать знание субъективно-личных версий доступным для клиента. Вы можете обратить внимание клиента на противоречия в его рассказе: «Возможно, учитель потерпел неудачу, но большинство студентов вашего курса сдали экзамен и даже многие получили хорошие оценки. Как они это делают? Почему ты этого не сделал?». В случае многоуровневой психологической защиты, когда состояние клиента приближается к невротическому, нет смысла оспаривать субъективно-личностную версию. Эшелонированная психологическая защита

связана, как правило, с тем, что клиент не видит путей конструктивного разрешения ситуаций. Создание субъективно-личных версий - единственный известный способ справиться с ситуацией. В этом случае целесообразно принять версию клиента, идентифицировать себя с ней. Тогда можно, например, использовать технику самораскрытия. Рассказать о подобном опыте, о том, что сам психолог тогда чувствовал, о том, как ему удалось решить трудности. Это должно обогатить клиента конструктивным поведением в сложившейся ситуации.

Влияние телосложения клиента на процесс консультирования.

1) Люди со спортивным телосложением имеют тенденцию доминировать в общении и отношениях. Их шумное и уверенное в себе поведение либо подавляет других, либо вызывает агрессивность со стороны других, подобных им. Все это может создать проблемы в личной жизни и деловых контактах.

2) Люди с астеническим телосложением часто испытывают трудности в социальных и межличностных контактах из-за их концентрированного, скрытого, субъективного мышления, их интроверсии. Это, как правило, люди с высоким уровнем развития самосознания, интеллекта, в отличие от большинства. Отсюда их трудности в личной и деловой жизни. Во-первых, они могут быть неясными для большинства людей вокруг них. Во-вторых, они нетипичны, уникальны, поэтому им труднее найти путь к другому человеку. При психологическом консультировании с людьми астенического телосложения нужно быть предельно осторожным. Они предпочитают сами регулировать дистанцию между людьми и уверенность в общении, поэтому им следует задавать вопросы очень осторожно.

Бельская Е.Г. определила и описала особый тип клиентов, которых она назвала «трудными клиентами». С точки зрения Бельской Е.Г. есть три предпосылки для возникновения нормальных консультативных отношений:

- у клиента есть проблема;
- консультант является экспертом;

- что-то должно быть сделано с проблемой.

Сложные клиенты на устном уровне склонны соглашаться с вышеуказанными предпосылками, а на уровне мета-общения они отвергают хотя бы одну из них. Уровень метакоммуникации - уровень фона, того, что находится за пределами слов, того, что действительно существует помимо слов.

Бельская Е.Г. выделяет в мета-коммуникационном уровне три аспекта:

1) Выразительный аспект. Это то, что партнеры, помимо вербалики, выражают так, как они хотят, чтобы их понимали.

2) Атрибутивный аспект. То, как они понимают друг друга, какое изображение они видят друг в друге, какие качества склонны приписывать друг другу.

3) Командный аспект. Какие действия они хотят друг от друга, какое поведение они неявно требуют друг от друга.

В соответствии с этими аспектами существует три возможных типа отказа от предпосылок для нормальных консультативных отношений:

1) "Это не моя проблема".

В этом случае клиент стремится вести себя как руководитель своего консультанта. К слову сказать, он более склонен обвинять других членов организации или семьи, которые, по его мнению, имеют проблемы или которые сами создают эти проблемы. Он призывает консультанта «сделать что-то», не уточняя, какие именно изменения он хочет, все расплывчато. Характерная фраза: «Я не хочу в этом участвовать, для этого мы вас наняли». То есть клиент берет на себя роль «ответственного аутсайдера». Если проблемы все еще возникают из-за клиента, процесс решения проблем может зайти в тупик.

2) «Я сомневаюсь в вашей компетентности».

Есть два варианта.

а) Клиент всегда знает положение дел лучше, чем консультант. Много говорит, в основном абстрактно, точное значение слов остается неясным. Когда консультант пытается обобщить свои высказывания, такой клиент обычно

стремится исправить его: «Вы не поняли ...». В то же время, его поправка либо тривиальна (содержит то, что происходит и что само собой разумеется), либо включает слишком много оттенков и значений. Далее, клиент дает понять, что он ценит «теоретический вклад» консультанта, но не считает, что он применим в этой ситуации.

б) Клиент имеет тенденцию формулировать свои сообщения консультанту в терминах, с которыми он выражает неуважение к предположениям консультанта. Характерное утверждение: «Смотрите, мы здесь занимаемся производством и не нуждаемся ..., поэтому мы ожидаем от вас чего-то другого». Консультант периодически ставится в такое положение, что он должен постоянно доказывать, что он лучше, чем люди думают о нем.

3) «Это безнадежно, здесь ничего нельзя изменить».

В процессе консультации клиент предпочитает договариваться с консультантом. Оружие против консультанта здесь - это беспомощность клиента. Кажется, он пытается сделать все, но результат всегда выражается характерной фразой: «Я попробовал все по твоему совету, но все оказалось неэффективным». Есть также «двойные сообщения» - клиент просит совета и в то же время дает понять, что он, по сути, этого не ждет и не хочет, чтобы что-то из этого получилось. Чтобы прояснить это, он может использовать шутку, невербальные средства общения.

Для работы с «трудными клиентами» используются различные методы контрпарадокса:

Согласие и поддержка. Главный принцип здесь - перестать бороться с клиентом. Нужно занять позицию: «Да, вы эксперт», «Да, вы знаете лучше». Консультант не берет на себя роль лидера, не демонстрирует поведение «высококласного» эксперта. Основная форма ответа - дружеский сюрприз и искренняя радость в понимании сложных высказываний клиента. Можно использовать следующие методы:

1) Формулирование открытых, а не экспертных вопросов, например:

«Разве вы не скажете мне что-то еще?».

2) Обратное обобщение - попросить клиента самому обобщить сказанное, составить резюме.

3) Избегание важности, значимости. Например, если клиент говорит: «У меня нет проблем», то следует ответить ему: «Тогда давайте поговорим и больше ничего».

4) Банальность. Если ответы консультанта не имеют смысла и только создают иллюзию конфиденциального разговора, то со временем это все же побудит клиента начать драматизировать ситуацию, и тогда модель отказа от проблем рухнет. Пример банального ответа: «Да, иногда это лучше всего делать».

5) Экстраполяция. Суть этого метода в том, что вместо того, чтобы заблокировать неконструктивное поведение клиента, психолог поддается ему. Клиент поощряется, продолжая вести себя как прежде, он достигнет логического и окончательного конца, после чего он почувствует необходимость смягчить и ослабить свои «отрицания». Эффект экстраполяции усиливается положительной маркировкой, когда приветствуется особый вклад клиента в работу.

6) Назначение проблемы. Сам психолог-консультант сопротивляется всем возможным решениям проблемы. Клиента не только просят сделать то, что он делает, но также предполагается, что (по крайней мере, на некоторое время) другого выбора нет. Если клиент выражает уверенность в том, что ничего не может быть изменено, а его проблема неразрешима (отрицание третьей предпосылки возникновения нормальных консультативных отношений), консультант серьезно относится к этому утверждению и отвечает: «Да, теперь ничего нельзя изменить. Есть только две возможности: либо научиться жить со своей проблемой, либо признать, что ее нелегко решить». Занимая такую позицию, психолог заставляет клиента делать выбор по собственному желанию, то есть, то, что клиент заявляет, он получает.

Подводя итог всему вышесказанному, можно сделать следующие выводы. ПК призвано помочь человеку стать более интегрированным, разработать свои собственные жизненные стратегии и тактики, стать социально успешным, расти как личность и, в конечном счете, жить независимо. В то же время консультант рассматривает проблемы клиентов как возможность адаптироваться к нынешним условиям настоящего и возможность изменить свое будущее, а также необходимость принять свое прошлое. Психологическое консультирование, в отличие от психотерапии, является более краткосрочным, более ориентированным на настоящее и чаще всего связано с узкой специфической проблемой. Но вполне возможно, что клиент будет принимать редкие консультации по более важным жизненным проблемам, таким как, например, «потеря» смысла жизни. Теоретическими основами консультирования являются теории личности, которые в основном касаются трех областей: психоаналитической, когнитивно-поведенческой и гуманистической.

Каждое из этих направлений в ходе своего развития разработало специальные методы и приемы, многие из которых используются при консультировании. Психоаналитическое консультирование использует метод свободного общения, интерпретацию снов, анализ ошибочных действий. Когнитивно-поведенческое - методы подкрепления, обучения, когнитивного обсуждения. Гуманистический подход разработал специальные методы понимания, слушания. Работая в гуманистической манере, изменение касается не только клиента, но и консультанта в их взаимодействии. Проблемы клиента всегда специфичны. Они связаны с чем-то во внешнем мире. Например, это могут быть проблемы с алкоголем, противоположным полом, проблемы с общением с другими людьми, с самопониманием и саморегуляцией. Все они требуют консультанта для работы с этим классом проблем. При рассмотрении проблем с личными позициями выясняется, что клиенту необходимо что-то изменить в себе, поработать над некоторыми аспектами своей личности. Чаще

всего разрешение проблем в разных сферах жизни взрослого клиента связано с изменением его самооценки, некоторых подходов к реалиям его жизни. Существуют фундаментальные проблемы неразрешимых методов консультирования. Эти проблемы включают, например, экзистенциальные проблемы. Проблема экзистенциальной вины. Такие проблемы должны помочь клиенту принять и жить с ними, не лишая себя удовольствия от жизни. Часто решением проблем клиента является изменение его отношения к проблеме. В этом случае меняется не мир, а его внешний вид. ДК может быть эффективным инструментом для профессиональной работы психолога-консультанта. Однако использование психодиагностики предъявляет более высокие требования к уровню квалификации специалиста. Несмотря на очевидное развитие темы психодиагностики, вопросы практического использования результатов испытаний остаются областью, свободной для профессионального творчества. И большое количество практических психологов потребует значительных усилий для интеграции принципов и методов ПК.

1.3 Активное слушание в дистанционном консультировании. Работа с чувствами и переживаниями клиента

Психологическое консультирование - это довольно новая сфера психологической практики, направленная на психического здорового индивида. Основной задачей данной методики является разработка прикладных программ и теоретических основ в оказании психологической помощи; создание которых происходит с помощью анализа имеющегося психологического знания и достижений в областях эмпирического и теоретического исследования, так же в результате анализа практических исследований специалистов, регулярно оказывающих психологическую помощь.

В методе психологической консультации специфическим является акцент на диагностику психоэмоционального состояния клиента, его выявления, с помощью сбора нужной информации, а так же ее обмен и циркуляция.

Психологическая консультация, как метод зародилась в таком направлении, как психотерапия. По мнению Меновщикова Ю. В., существует конкретная дата появления термина «психологическое консультирование» это – 1951 год, конференция в США. Термин был введен, для того чтобы определить границу между консультированием и клинической психологией, различия этих направлений в том, что клиническая психология занимается оказанием помощи тяжело психически и соматически больным, тогда как психологическое консультирование направлено на психически здоровых людей.

Психологическое консультирование (далее ПК) является совокупностью мероприятий, направленных на оказание помощи людям, в решении их повседневных проблем, принятии важных решений. По целевому направлению его можно разделить на коррекционное воздействие и задачи, направленные на достижение клиентом личностного роста. Так же ПК включает несколько важных позиций :

- осознанному выбору личности действовать согласно собственному усмотрению;
- обучению новому поведению;
- развитию личности.

Основой данного метода является «связь» или «консультационное взаимодействие», происходящее между психологом и клиентом. Внимание направляется на то, что субъект это самостоятельная и ответственная личность, способная принимать решения и управлять собственной жизнью, консультант является координатором, направляющим личность и создающим условия для волевого поведения. Определить цели и задачи данного метода довольно непросто, т.к. они зависят исключительно от потребностей клиента и теоретической направленности психолога. Но существует несколько универсальных задач, которые упоминаются в различных теоретико-практических школах:

- способствовать изменению поведенческих реакций для более

продуктивной жизнедеятельности клиента, повышения уровня удовлетворенности жизнью даже при имеющихся некоторых непереносимых социограничений;

- развивать умения преодолевать трудности в ходе столкновений с новыми повседневными обстоятельствами и условиями;
- обеспечить результативное принятие важных решений;
- развивать способность заводить контакты и поддерживать межличностные взаимоотношения;
- облегчить рост личностного потенциала и самореализацию.

Исходя из того, что за помощью к психологу обращаются люди, имеющие всевозможные личностные и социальные характеристики, психологические проблемы разного характера и другие особенности, ПК подразделяется на виды по следующим аспектам: 1. по сферам приложения: детское; подростковое; семейное и супружеское; профессиональное; индивидуальное, ориентированное на проблемы личности; 2. по количеству клиентов: индивидуальное; групповое; 3. по пространственной организации: контактное (очное); дистантное (заочное) – по телефону, переписка.

Дистанционное консультирование (далее ДК), это наиболее современный вид консультирования, ведь в 21 веке нас повсюду окружают средства связи и коммуникации, они не просто упрощают нам жизнь, но и экономят наше время и деньги. С одной стороны, ДК очень удобно для клиента, потому что главный его компонент - это анонимность. Не каждый человек отважится прийти на встречу с психологом и рассказать о чем-то сокровенном и личном, даже если его это тревожит. Так же удобство состоит в экономии времени, так как клиент может общаться с психологом в том месте, где ему будет удобно, не нужно добираться до определенного места встречи. Но с другой стороны, психологу намного легче оказывать психологическую помощь контактно, нежели дистанционно. Это связано со многими аспектами его работы. Например, внешний вид клиента, его состояние и невербальные сигналы дают очень много

информации психологу, так же дистанционное консультирование исключает использование многих методик и тестов.

ДК– это технология организации взаимодействия консультируемого и консультирующего, находящихся на расстоянии друг от друга, без учета скорости обмена информацией друг с другом.

В наше время существует много вариантов ДК, начиная от телефона доверия, специализированных сайтов, где можно переписываться с психологом, так же Skype-консультации и прочее. Но самыми распространенными остаются: консультативная переписка; телефонное консультирование.

У письменной и телефонной консультации есть свои сходства и различия.

К сходствам можно отнести:

1) Широта охвата в географическом плане - даже если в вашем населенном пункте отсутствует нужный вам специалист, ничего не мешает вам связаться с ним дистанционно. Это можно осуществить с помощью письма, звонка или интернет программ.

2) Доступность - большинство программ бесплатны, и доступны для скачивания с официальных сайтов, так не существуют бесплатные горячие линии, готовые помочь в любую минуту.

3) Гибкость в выборе времени консультации (раннее утро, поздний вечер - не принципиально), нет временных затрат на дорогу, и опоздать на такую «встречу» практически невозможно. Консультация проводится в удобном для клиента месте: не выходя из дома или офиса, избегая стресса в общественном транспорте, пробках, страха опоздать или прийти слишком рано.

Отличия телефонной и письменной консультации :

1) Выбор специалиста – примером самого частого телефонного консультирования являются так называемые « телефоны доверия», в которых выбор специалиста осуществляется автоматически, без участия клиента, а письменном консультировании же мы можем позволить себе выбрать.

2) Различные способы анализа проблемы - если в случае телефона

доверия мы можем услышать голос звонящего, его интонацию, паузы и в следствии понять общее психологическое и эмоциональное состояние, то в случае с письменным консультированием мы ориентируемся на почерк, на употребляемые слова, на характер изложения мысли. Так же мы можем сделать диагностику по имеющимся рисункам.

3) Частота встреч с «дурачеством». Это относится к телефонным консультациям, всевозможные шутки людей звонящих «не по теме» встречаются именно там. Психологи, ведущие письменную консультацию, если и не застрахованы от этого, то хотя бы намного реже сталкиваются с этим.

Мы рассмотрели сходства и различия между телефонным и письменным консультированием, у каждого метода есть свои плюсы и минусы, к ним относятся:

«+» Телефона доверия: 1. **Доступность**, речь идет о круглосуточной доступности линии поддержки. Это существенный плюс, т.к. помощь людям требуется 24 часа в сутки; 2. **Бесплатность**. Большинство телефонных линий бесплатны; 3 **Анонимность** -это присуще большинству ДК, так же клиент может прервать звонок в любой момент, когда ему это будет нужно; 4. **Комфортность**. Здесь речь идет об удобстве клиента, ведь он не будет беспокоиться о том, как он выглядит.

«-» Телефона доверия - негативные моменты в работе телефона доверия, в основном, связаны с работой психолога-консультанта: 1.**Повышенные требования**. К дистанционному консультанту предъявляются высокие требования, он должен обладать большей эрудицией и эмоциональным интеллектом, т.к. к нему достаточно часто обращаются люди, ситуация которых, требует сиюминутной реакции и решения; 2. **Обратная связь**. Перед консультантом стоит сложная задача, понять насколько хорошо понял его клиент, какова его реакция и состояние. Все это ему приходится узнавать только с помощью вербального общения; 3.**Выгорание**. Каждый человек хочет увидеть плоды своей работы, это может быть хотя бы улыбка или

благодарность. В результате отдаленности и анонимности, консультант не получает информацию результатах своей работы, что является главной причиной «выгорания».

«+» Письменного консультирования: **1. Обратная связь.** Письмо всегда подразумевает обдуманый и взвешенный ответ; **2. Анализ.** В письме нужно не только выразить все свои мысли, но и уместить их, поэтому оно улучшает рефлексию собственной проблемы; **3. Свобода выбора.** В ответ на письмо клиента, может придти несколько ответов от разных консультантов, это дает человеку право выбора.

«-» Письменного консультирования: **1. Вероятность недопонимания.** В письменном консультировании клиент, излагая на бумаге свои мысли, стремится подробно описать всю ситуацию, но не всегда это удается. В результате того, что консультант не имеет возможности переспросить, уточнить, полученную информацию, он может сделать неправильные выводы и составить неверные гипотезы; **2. Временные промежутки.** За то время, пока консультант даст ответ и определенные рекомендации, ситуация клиента может поменяться, в результате чего, все написанное потеряет свою актуальность; **3. Большие расстояния.** Письмо может быть адресовано с довольно далекого расстояния, и представления психолога о жизненной ситуации клиента будут далеки от реальности, а возможности что-либо выяснить ограничены.

С развитием всевозможных Интернет-ресурсов приобретает популярность интернет-консультирование. Оно может быть полезно для клиента в нескольких случаях:

- когда не хватает времени на очную консультацию у психолога;
- когда нет достаточного количества денег, но требуется своевременная психологическая помощь;
- когда человек нуждается в совете для решения повседневных жизненных проблем, а не в долговременной терапии.

Так же Интернет-консультация находится в приоритете для психолога-

консультанта в нескольких случаях:

- когда начинающий психолог испытывает страх перед клиентами, и еще не имеет опыта работы;
- когда нет средств на аренду соответствующего помещения;
- когда психолог практикует интернет-консультирование в свободное от работы время;
- когда еще нет достаточной клиентской базы.

Рассмотрим *активное слушание (далее АС) в ДК; его особенности*. АС - метод демонстрации внимания и отражения чувств собеседника в разговоре, чтобы обеспечить возможность свободного выражения чувств и мыслей собеседником. Он широко используется в психологии для работы с клиентами, во время психологических консультаций или сеанса психотерапии.

АС незаменимо не только в психологических консультациях, но и в повседневной жизни. Этот метод помогает наладить отношения во многих сферах нашей жизнедеятельности. Наиболее эффективно он работает в общении с детьми. Например, когда ребенка оставляют наедине со своими переживаниями и чувствами, не принимают во внимание его эмоциональное состояние, он чувствует себя непонятым и отвергнутым. Ответы по методу АС помогают в такой ситуации, ребенок понимает, что ему сопереживают, к нему не равнодушны. Не менее важно АС и в партнерских отношениях, оно позволит избежать тех ссор и конфликтов, которые могли произойти из-за банального недопонимания и нежелания слышать.

АС является обязательным пунктом как в очном, так и в заочном консультировании, так как позволяет не только узнать достаточное количество нужной информации, но стимулирует появление эмпатии.

Овладеть этим методом не так просто как может показаться, ведь это искусство слушания и понимания. Не каждый человек может стать хорошим слушателем, для этого нужно иметь определенные психокачества. Из-за таких черт личности, как неуверенность и тревожность, консультант хочет поскорее

перейти к наставлениям и «решению проблем», что не всегда является целью консультации. Или же, после рассказа звонящего, консультант может быть настолько взволнован и испуган, что находясь в замешательстве, не сможет как-либо быстро отреагировать на проблему, что моментально почувствует абонент, этот факт может отразиться на нем, и сделать его еще более одиноким. Из этого следует, что АС невозможно без понимания реальности и разрешимости человеческой проблемы «здесь-и-теперь», без готовности, деятельно слушая, молча страдать с горюющим человеком.

АС не должно включать в себя назидательный и морализаторский характер диалога. И хотя телефонный разговор иногда принимает характер исповеди, консультант не должен брать на себя функции священнослужителя.

А.Г. Амбрумова и А.М. Полев выделяют четыре этапа ДК, метод АК входит в самый первый его этап.

Рассмотрим этапы в психотерапевтическом контакте по «телефону доверия»:

1 этап – установление определенной «связи» консультанта с клиентом. На этом этапе происходит эмоциональное принятие, и психологу нужно сделать все возможное для того, что бы клиент чувствовал себя комфортно и свободно высказывал свои мысли. Для этого психолог активно использует технику эмпатического слушания.

2 этап – включает в себя интеллектуальную обработку проблемы клиента. Психолог не только слушает и запоминает различные аспекты из жизни, но и ищет между ними причинно-следственную связь. На данном этапе психолог конспектирует наиболее значимые для психодиагностики слова и выражения клиента.

3 этап – после раскрытия разнообразных ситуативных взаимосвязей, психолог вместе с клиентом в ходе обсуждения, планирует и формирует возможные варианты решения проблемы.

4 этап – происходит активная психологическая поддержка.

Что позволяют приемы активного слушания?

- создать доверительную атмосферу
- показать собеседнику, что его не только слышат, но и слушают
- запомнить основную суть беседы.
- помочь собеседнику выразить свои чувства и эмоции, а так же настроить его на дальнейшую беседу

Существуют так же определенные правила активного слушания, соблюдение которых, приводит к положительному результату. Но так как дистанционное консультирование отличается от очного тем, что мы не можем видеть собеседника, то не все правила применимы к дистанционному консультированию.

1) Создайте все условия для комфортного консультирования. Это значит, что не должно быть никаких посторонних звуков и шумов, которые бы отвлекали вас и клиента от работы. Конечно, в идеале помещение должно быть с шумоизоляцией, но для начала надо хотя бы отключить мобильные телефоны, т.к. отвлечение на звонки во время консультации - это проявление высшей степени неуважения.

2) Примите правильную позицию. Начать нужно с правильного подбора и расположения мебели в кабинете. Кресло, однозначно, не должно быть слишком мягким, так как при расслаблении тела, расслабляется мозг, а нам в течении всего сеанса нужна умственная сосредоточенность. Мебель должна стоять таким образом, что бы между клиентом и психологом не было физических преград. Так же немаловажно расположение кресел, не нужно их ставить друг напротив друга. И уже после того, как мебель расставлена, важно следить за своей позой. Она не должна быть закрытой, и не должна отражать чувство превосходства или пренебрежения.

3) Самое главное, применение самого активного слушания. Очень важно дать клиенту ощущение, что его слушают и понимают. Этого можно добиться всевозможными «да», «ага» и «угу», так же существуют различные методы активного слушания, такие как перефразирование, повтор, пересказ смысла.

4) Так же немало важен контакт глазами, так как если при консультировании отвлекаться на посторонние предметы, а не смотреть на клиента, то можно очень скоро потерять нить разговора. Но и не нужно смотреть слишком пристально, потому что в некоторых эмоционально тяжелых для клиента моментах, он захочет отвести взгляд.

5) Не следует отвлекаться на различные посторонние дела, это может привести к потере концентрации внимания, что негативно скажется на ходе беседы. Из-за постоянного отвлечения психолог не будет концентрироваться на важных вещах, а клиент сочтет это как неуважение к собственной персоне. Так же нужно следить за своими не контролирующимися действиями, это может быть что угодно, например: закручивание волос, постукивание по столу ручкой, рассмотрение документов и прочее.

6) Важно правильно построить разговор. Когда клиент говорит, важно слушать его, а значит молчать и не перебивать его речь, не заканчивая при этом за ним предложения. К вопросу тоже нужно относиться аккуратно, важно не переборщить с ними и не устроить допрос. Предложения должны строиться в утвердительной форме. Периодически нужно давать клиенту время подумать, т.е. делать определенные паузы.

7) Запоминайте главные мысли, это может быть сделано посредством самого запоминания или конспектирования. Конечно, если вы не надеетесь на свою память, то лучше записать, потому что определенная фраза, невзначай сказанная клиентом, может знать очень много и нести достаточное количество информации о проблеме.

8) Ведите себя корректно. На консультации могут затрагиваться различные темы, некоторые из них могут вызвать у вас отрицательные эмоции, но это не значит, что их нужно показывать. Нужно корректно объяснить клиента всю ситуацию и продолжить разговор, потому что любая негативная реакция с вашей стороны вызовет у клиента «защитную» реакцию.

Существует немало приемов и техник активного слушания, основными из

них являются:

Открытые вопросы. Очень важно научиться правильно, задавать вопросы, так как ответ на них должен быть развернутым и полным. Нет смысла задавать такой вопрос, ответом на который будут служить слова «да» или «нет».

Уточнение. Для того, что бы узнать правильно ли вы поняли собеседника, обязательно нужно уточнять смысл его слов. Можно сказать: « Вы имели ввиду..»

Перефразирование. Главное в этой технике- это не полный пересказ слов клиента, а передача смысла. Все должно быть коротко и понятно, для того, что бы клиент убедился, что его правильно поняли.

Логическое следствие. Из всего вышесказанного клиентом вы делаете логическое предположение, т.е. включаете метод дедукции.

Сопереживание. Это метод эмпатии, он предполагает, что консультант не просто слушает клиента, но и понимает его эмоции и чувства, пытается поставить себя на его место и тем самым понять его проблему.

Рассмотрим работу с чувствами и переживаниями клиента.

Эмоции и чувства являются неотъемлемой частью нашей жизни. Эмоции отражают отношение человека к окружающей его действительности. Поэтому в психологическом консультировании очень важно правильно работать с эмоциями и чувствами, потому как если человек и может где-то соврать и недоговорить по каким-либо причинам, то эмоции всегда скажут правду.

Различают такие виды эмоциональных проявлений как:

- 1)эмоции в широком смысле;
- 2)чувства и страсти.

Эмоции - сложный психический процесс, который включает в себя три основных компонента.

- 1) Физиологический - представляет изменения, протекающие в организме при возникновении определенных эмоций.(изменение частоты сердечных сокращений, частоты дыхания, сдвиги в обменных процессах, гормональные и

др.).

2) Психологический - восприятие нашей психикой определенных объектов действительности и реакция на них, в виде переживания (радость, горе, страх и др.).

3) Поведенческий - те движения, которые сопровождают ту или иную эмоцию (мимика, жесты) и различные действия (бегство, борьба и пр.).

В зависимости от критерия, существует множество классификации эмоциональных процессов. По «знаку» различают:

- Положительные (радость, удовольствие)
- Отрицательные (печаль, огорчение)
- Амбивалентные (ревность, злорадство)

По модальности и роли регулирования деятельности Э. Изард выделял «фундаментальные» или основные эмоции. Остальные эмоции он считал производными, образующимися от базовых эмоций: радость, удивление, страдание, гнев, отвращение, презрение, страх, стыд.

В зависимости от силы и устойчивости эмоции классифицируют на ситуативные и устойчивые.

Ситуативные. Ситуативные эмоции являются своеобразной сигнальной системой, сопровождающей определенные жизненно важные воздействия. После возникновения тех или иных ситуативных эмоций, индивид принимает решение к сохранению или устранению тех или иных условий среды. Ситуативные эмоции не являются самостоятельными психологическими процессами, они служат эмоциональной окраской простых ощущений.

Так же к ситуативным эмоциям можно отнести аффекты. Так как аффект - это довольно сложное и кратковременное эмоциональное состояние, появляющееся в результате изменения важных для личности обстоятельств. Он обычно возникает в экстремальных ситуациях, с которыми человек не может самостоятельно справиться и приводит к дезорганизации состояния. В основе аффекта лежит определенный резонанс, противоположные влечения,

приводящие к т противоречию. Аффект сопровождается определенными вегетативными реакциями: нарушается работа кровеносной и эндокринной системы, нарушение сознания приводит к забыванию отдельных эпизодов.

Устойчивые. К устойчивым эмоциям можно отнести настроение. Настроение – это относительно устойчивое эмоциональное состояние, характеризующиеся умеренной или слабой интенсивностью, возникающей в результате преобладания определенных эмоций, придающим окраску всем другим эмоциональным переживаниям. Настроение- это не одна конкретная эмоция, это эмоциональный тон, который формируется в результате определенных жизненных условий и обстоятельств.

В отличии от аффектов и ситуативных эмоций, настроение носит не предметный, а личностный характер.

Так же выделяют функции эмоций: мотивационно-регулирующая функция заключается в том, что эмоции могут являться главным двигателем и мотиватором человеческого поведения. Коммуникативная функция заключается в том, что с помощью эмоции мы можем лучше понять человека, эмоции несут в себе много информации. Если человек с помощью вербального общения высказывает одно, но невербальные сигналы говорят об обратном, естественно мы больше прислушаемся к ним. Сигнальная функция. Она проявляется тогда, когда у нас появляются определенные положительные или отрицательные ощущения по поводу, какого либо объекта, это сигнализирует нам о нашем истинном отношении.

Эмоции и чувства - это очень близкие понятия и некоторые люди их путают, но основное их различие в том, что эмоции неустойчивы и кратковременны, чувства же, наоборот, устойчивы и продолжительны.

Чувства - высшая форма эмоц. состояний, отражающая отношение человека к объекту его устойчивых потребностей, закреплённая в направленности личности. Чувства характеризуются длительностью и устойчивостью; имеют предметный характер: их вызывают факты, события,

люди и обстоятельства, по отношению к которым у человека сформировались устойчивые мотивы.

Это не просто отношение, это переживание человека, возникающие в различной форме по поводу определенного предмета и явления. Они необходимы нам в жизни, как положительные, так и отрицательные. При их недостатке человек может заменять их чтение книг, прослушиванием музыки.

Чувства являются самой сложной формой эмоциональных процессов, т.к. имеют понятийное и эмоциональное отражение

Чувства классифицируются в зависимости от: **валентности:** положительные, отрицательные, нейтральные; по **интенсивности:** сильные, слабые, средние; по **стеничности:** побуждающие, расслабляющие.

Так же можно разделить чувства на две категории: **высшие** и **низшие**. Низшие чувства меньше всего подвергались изменениям в процессе развития человечества, они имеют четкую локализацию. К ним можно отнести: голод, боль, усталость, жажду.

Сложность строения высших чувств заключается в том, что они включают в себя несколько разных, а иногда и противоположных эмоций. Если сравнить любовь и влюбленность, то можно сразу понять, что любовь может включать в себя привязанность, дружбу, ревность. Влюбленность же включает в себя меньший спектр эмоций. Высшие чувства классифицируют в зависимости от сферы, в которой находится объект переживаний: моральные, интеллектуальные, эстетические.

Моральные чувства являются результатом взаимодействия индивида с обществом. Они формируются у человека в результате удовлетворения или не удовлетворения его высших духовных потребностей. Моральные чувства людей изменяются, в результате исторического развития, так же они не одинаковы у людей, воспитывающихся в разных общественных нормах. К моральным чувствам можно отнести: чувство национальной гордости; чувство товарищества; любовь к родине.

Оценка человеком своих поступков связана с таким чувством как совесть. Если человек понимает, что он поступил правильно, осознает правоту своих поступков, тогда он переживает состояние спокойствия и умиротворения. Так называемая спокойная совесть близка по ощущениям с переживанием морального удовлетворения и радости, она дает человеку силу и уверенность в правоте своих действий.

2) Интеллектуальные чувства напрямую связаны с познавательной деятельностью, они сопровождают ее. Эти чувства возникают у человека по отношению к своим мыслям, результатом умственной деятельности и процессам. К ним можно отнести: чувство удивления, сомнения, уверенности, удовлетворения.

Чувство удивления возникает, когда человек открывает для себя что-то новое, до этого момента ему неизвестное и необычное. Это чувство очень важное, оно является стимулятором познавательной деятельности. Чувство сомнения возникает когда гипотеза и предположения не соответствуют соображениям и фактам. Уверенность же возникает при осознании убедительности фактов.

3) Важное место в жизни человека занимают эстетические чувства. Их источниками являются произведения искусства, такие как: картины, музыка, скульптуры, поэзия. Так же эстетические переживания человек может испытывать в результате созерцания природы. К эстетическим чувствам можно отнести:

- чувство красоты
- восхищения прекрасным
- трагического
- комического
- возвышенного

Рассмотрим методы и техники работы с чувствами и переживаниями.
Прежде чем обсуждать с клиентом суть его проблемы, необходимо для начала

высвободить все эмоции. Одним из самых известных способов является метод вербализации эмоциональных состояний, предложенный К. Роджерсом. Его польза в том, что он позволяет « выпустить пар» , выплеснуть все накопившиеся эмоции и главным образом снять имеющееся напряжение. В основе этого метода лежит идея катарсиса - «очищающего переживания». ». К. Роджерс отмечал положительный эффект от выговаривания, потому как поток отрицательных эмоций постепенно сменялся на положительные. В результате продолжительного использования этого приема клиент постепенно приближается к обретению психологического равновесия. Даже за пределами терапевтического кабинета, у себя дома или на работе, клиент может выплескивать свои переживания и эмоции на бумагу. Ведение дневника способствует рациональному и взвешенному взгляду на имеющиеся проблемы, а так же укрепляет атмосферу доверия между клиентом и психологом.

На начальном этапе работы психологу важно выяснить, какие чувства испытывал клиент при появлении данной проблемы и какие эмоции его сопровождали. Для этого нужно соблюдать определенные правила:

Во-первых, нужно следить за теми словами, которые произносит клиент, и улавливать особо эмоционально окрашенные. Так же, определенные эмоции могут быть привязаны к конкретному человеку, это может проявляться в таких репликах как: «Да ну, даже вспоминать не хочется...», «Даже сейчас не могу без слез говорить об этом...», «Сейчас расплачусь...», «Мне неловко говорить об этом...» Все эти выражения можно приравнять к жестам, мимике, слезам и другим проявлениям, способным раскрыть истинный внутренний мир клиента. Так же важным моментом является уточнение смысла того или иного слова. Например, под таким словосочетанием как «паршивое настроение» может подразумеваться все что угодно: грусть, злора, агрессия, тоска.

Во-вторых, следует обращать особое внимание на невербальные средства общения. Потому как они несут в себе большое количество информации, с помощью них можно понять, какая именно эмоциональная реакция

сопровождает то или иное действие клиента. Следует обратить особое внимание на ситуацию несоответствия смысла высказывания и невербальной реакции. Например: клиент делает рубленые жесты ребром ладони или кулаком по столу и говорит «Я любил ее и делал для нее все, что она пожелает!» После такого несоответствия консультант может расспросить об этом клиента и вывести разговор в нужное русло.

В-третьих, для лучшего понимания клиента и его переживаний, психологу необходимо постоянно ставить себя на его место и представлять, что бы чувствовал он. Этот метод помогает, когда мы имеем дело с не очень разговорчивым клиентом. После того, как психолог «уловил» определенное переживание, ему нужно заострить на нем внимание клиента и «разворачивать» его с помощью таких вопросов, как: «Попробуйте описать ваши чувства в ту минуту», «Что вы пережили, когда...», «Мне кажется, что вы ощущаете...», «Что, по-вашему, стало поводом для этих переживаний?»

К сожалению, не всегда клиент может четко осознавать свои переживания, для актуализации его чувств, психолог может использовать определенные приемы.

Техника альтернативных формулировок. Этот прием можно назвать своеобразной формой подсказок. Психолог предлагает 2-3 варианта переживаний, которые бы мог испытывать человек в той или иной ситуации. Пример: «То, что вы почувствовали в тот раз, можно назвать обидой или злостью?», «Так что это, по-вашему, было - защитная реакция или все-таки стремление исподволь спровоцировать конфликт?» Суть его состоит в том, что клиенту, гораздо проще узнать и выбрать чувство, нежели назвать его. Даже если внутри клиент испытывает всю гамму эмоций, не всегда он может назвать их. Данная техника стимулирует активность клиента по отношению к собственному внутреннему миру, и является примером для описания собственных переживаний. Для психолога она полезна более достоверным и окрашенным личностным смыслом материалом для анализа.

Техника акцентирования переживаний. Эта техника позволяет выявить особо эмоционально окрашенные переживания по средствам контент-анализа речи клиента. Нужно обращать внимание на прилагательные, наречия и глаголы, которые указывают на отношение к определенным ситуациям и людям. Пример: «Когда она приезжает, мне хочется стремглав бежать из дома куда глаза глядят», «Когда он вызывает меня в кабинет, у меня подкашиваются ноги», «Мне не хочется по вечерам возвращаться домой, я допоздна сижу на работе, пока вахтер не начинает греметь ключами» Следует обратить особое внимание на такие слова как: «стремглав», «бежать», «подкашиваются», «куда глаза глядят», «допоздна», они позволяют узнать истинное отношение клиент к предмету разговора. Иногда достаточно всего лишь подтолкнуть клиента к дальнейшему разговору, что бы узнать какой имеет для него смысл то или иное слово.

Техника парадоксальных вопросов. Данная техника нужна для того, что бы пошатнуть устоявшиеся истины клиента. В результате беседы психолог может придти к определенным фиктивным идеям клиент, убежденность в которых у клиента присутствует на все 100% . Что бы консультация продолжала свое развитие, психологу следует задавать вопросы и предлагать «экстремальные» для клиента способы решения проблем, например: («Я же не могу сказать мужу, что в сексуальном плане он меня не удовлетворяет!» - «Но ведь вы это чувствуете, так почему бы не сказать ему?» - «Но это его обидит, он-то думает, что все в порядке». - «Но вы только что сказали, что такие отношения для вас мучительны, их почти невозможно продолжать... Давайте представим, что вы решили сказать мужу... Что бы из этого вышло?»). Цель психолога - это поставить под сомнения убеждения клиента и направить его мысли в новое русло.

Существует три этапа работы с чувствами. Первый этап – диагностический. Исходя, из названия не сложно понять, что на этом этапе психолог должен выяснить, какое или какие чувства испытывает клиент. Для

этого он использует такие вопросы как: «Что вы сейчас чувствуете?» «Вы обижаетесь (грустите, радуетесь, злитесь)?»

Лучше всего задавать открытые вопросы, так как они предполагают подробный и развернутый ответ, из которого психолог сможет вытащить много информации. Закрытые вопросы больше подойдут в работе с людьми, испытывающими трудности при разговоре. Если же психологу сложно добиться от клиента полноценного ответа на вопрос, то он использует свои наблюдения за невербальными сигналами и задает вопросы: «Я заметил, что Вы сжимаете кулаки и отодвигаетесь от меня. Мне кажется, Вы злитесь. Я прав?»

Второй этап – выявление объекта. Объект – это тот человек, кому адресовано чувство. Чаще всего психолог выявляет тот или иной объект, с помощью таких вопросов: ««На кого Вы обижаетесь (злитесь)?»; «К кому в своей жизни Вы испытываете сходные чувства?»; «Как Вы думаете, в отношении кого Вы испытываете нежность (грусть, вину и др.)?» Иногда при выявлении объекта клиент не может понять чувства, которые он к нему испытывает. Это бывает с амбивалентными чувствами. Например, клиентка испытывает любовь к мужу и одновременно злится на него.

Третий этап – выявление потребности. На этом этапе пытаются выявить потребность клиента, по отношению к определенному объекту. Обычно клиент хочет либо что-то отдать, либо что-то получить, так же для клиента важно эмоциональное реагирование. Психолог выявляет ту или иную потребность с помощью вопросов: «Что хотели бы Вы получить от..?»; «Для чего Вам злиться на..?»; «Что Вам нужно от..?»; «Для чего в Вашей жизни этот человек?»

Работа с чувствами и переживаниями клиента, является одной из самых сложных в психологическом консультировании. Клиенту бывает совсем непросто рассказать о своих чувствах, потому как они бывают социально не одобряемыми или болезненными. Задачей консультанта является помощь в их освоении и присвоении. В ходе консультации психолог может встретиться с такими чувствами как: унижение, страх, стыд, обида. С каждым из этих чувств

проводится своя, индивидуальная работа.

Работа с чувством стыда. Стыд появляется тогда, когда человек начинает ощущать себя несовершенным, неадекватным, неправильным и т.д. Оно проявляется и на физиологическом уровне: человек опускает голову, краснеет, поджимает губы. Так же человек может защищаться от стыда самокритикой, отрицанием, высокомерием. Что бы вывести человека из этого состояние потребуется много терпения, торопиться нельзя. Главная задача при работе со стыдом - это восстановление позитивного самоотношения.

Работа со стыдом предполагает несколько шагов:

1) создание безопасной обстановки для проявления своих чувств, работа со стыдом предполагает предельной аккуратности, ведь клиент не просто рассказать о нем.

2) принятие терапевтом чувства стыда клиента, без попытки его обесценить. Не нужно говорить такие фразы типа: «Со всеми такое случается»

3) выявление основного источника стыда, то есть интроспектов. Это может быть как слово, ситуация или действие.

4) на данном этапе следует поставить под сомнение точность и ценность стыдящих установок. Задаются «расшатывающие» вопросы, заставляющие клиента задуматься: «Откуда Ваша мать узнала, что Вы гадкий, никчемный и ничего не добьетесь в жизни?»; «Как Ваша жена может стыдить Вас за то, что Вы зарабатываете мало, если она сама ни дня не работала и может позволить себе вести достаточно комфортный образ жизни?»

5) реструктурирование образа «Я» на основе возникающего чувства собственного достоинства и гордости собой.

Работа с чувством унижения.

Ее можно разделить на несколько этапов.

Диагностический. Это чувство может быть хорошо спрятано под агрессией, обидой, гневом. Распознавание данного чувства и признание его клиентом- начало работы.

Межличностный. Происходит поиском объекта, вызвавшего у клиента чувство унижения. Так же необходимо выяснить, почему для клиента так важно мнение этого объекта, какую роль в его жизни он играет. При долгосрочной терапии происходит изучение эпизодов детства.

Терапевтический. Следует выявить, чего хотел добиться клиент и попытаться смоделировать это либо в реальной жизни, либо в рамках консультативной сессии. Вся сложность состоит в необходимости коррекции желаний, без повторной травматизации.

Работа с ревностью. Обычно ревность в психологическом консультировании находится близко с такими понятиями как «любовь», «измена», «привязанность». Это довольно болезненное чувство, которое больше близко по смыслу со страхом потери, нежели с любовью. Ревность человек может испытывать по отношению к кому угодно - к мужчине или женщине, ребенку или взрослому, реальному ли даже воображаемому сопернику. Вся сложность работы с этим чувством заключается в размытости его понятия, а так же разнообразием проявления. Ревность может представлять собой черту характера или же мимолетную вспышку.

Этапы работы с ревностью:

1) Нельзя стыдить клиента за проявление ревности. Не говорите: « Это так глупо – устраивать сцены ревности.» Ведь в первую очередь, это способ сообщить партнеру о своих межличностных потребностях.

2) Нужно узнать все о ее проявлениях. Такие подробности как: как давно она возникла, как проявлялась, сколько она длится и т.д.

3) Нужно постараться найти позитивное применение ревности, потребность стоящую за ней. Это может быть что угодно - попытка сказать о своих чувствах, реакция, возникшая из-за страха потери, способ удержать человека.

4) После того, как психолог вместе клиентом выявили все чувства и эмоции, стоящие за словом «ревность», им нужно найти более подходящие

способы удовлетворения имеющихся потребностей и выражения чувств.

5) Нужно провести изучение и исследование стратегий ревности, после чего расширить спектр поведенческих реакций при стрессе, используя моделирование, релаксацию и расширение сознания.

Таким образом, подводя итоги, можно сказать, что в консультативной практике психолог сталкивается с очень большим разнообразием чувств и эмоций клиента, и самое главное- это не игнорировать их, а анализировать и раскрывать с той глубиной, которая доступна для сознания клиента.

1.4 Особенности дистанционного консультирования при различной проблематике (работа с суицидами, с жертвами насилия)

В психологии существует стандартная процедура ПК, психопомощи и строится она именно на очной основе, когда клиент и психолог-консультант встречаются друг с другом. В таком случае и срабатывают все известные нам положительные моменты личного очного общения психолога с клиентом.

Таким образом «классическое» ПК строилось на использовании таких техник и приемов, которые требовали присутствия клиента. Но наука не стоит на месте, и современная психопомощь может предоставляться как рекомендованная для чтения кем-то литература, так и консультирование онлайн или по телефону. По - другому, такое ПК называют – дистанционным ПК.

Актуальность ДК заключается в достаточной новизне данного метода, а так же в осуществлении помощи на расстоянии, что достаточно облегчает задачу клиенту, который не желает идти на прием к психологу лично.

ДК - вид помощи, осуществляемый на дистанции, расстоянии. Представлено оно в различных формах: в виде телефонного звонка, писем по почте, различных аудио и видео посланий.

Большинство ДК осуществляется посредством телефонного звонка или через интернет, поэтому подробнее распишем именно эти виды.

Самая распространенная форма это – телефонное консультирование.

Общественно значимая, как – «телефон доверия».

Телефон доверия (далее ТД) – это форма психопрофилактической, социальной, терапевтической работы; психологической помощи, адресованной лицам, попавшим в трудную ситуацию, находящимся в кризисных, затруднительных социальных и психологических состояниях.

Изначально телефон доверия создавался для предупреждения суицидов в широких слоях населения. В настоящее же время ТД выполняет более широкий спектр услуг, и пользоваться им могут все, кто испытывает любой вид эмоционального кризиса.

Это могут быть проблемы, связанные с семейной жизнью, с адаптацией к новым социальным условиям, проблемы, связанные с психическим здоровьем и психологическим состоянием, проблемы, связанные с взаимоотношениями с окружающими, проблемы, связанные с разнообразными конфликтами на учёбе, на работе и т.д. Данный вид дистанционного психологического консультирования доступен лицам всех возрастов.

Телефон доверия имеет ряд преимуществ:

1) Доступность. Большинство ТД работают круглосуточно, поэтому у клиента есть возможность позвонить и поделиться своей проблемой в любое время суток.

2) Важным преимуществом ТД является то, что оно полностью бесплатно, то есть человек испытывающий материальные трудности, так же имеет возможность позвонить.

3) Анонимность. ТД не подразумевает полного предоставления личных данных, что гарантирует анонимность и конфиденциальность общения.

4) У клиента есть возможность в любой момент прервать разговор. Для клиента это преимущество, но в некоторых ситуациях это огромный недостаток.

5) Возможность выговориться, не остаться «один на один» со своими проблемами.

б) Комфортность. При всём том, что указано выше, клиент совершенно не обеспокоен тем как он выглядит и тем, что он делает.

Существует так же консультационные особенности ТД:

1) Ограничения по времени.

2) Активная разговорная позиция психолога-консультанта. Иногда консультант вынужден развивать беседу, так как клиент подолгу молчит.

3) Направленность на одну проблему, с которой обратился клиент.

Как правило, к телефонному консультированию обращаются люди, находящиеся в ситуациях, не терпящих отлагательств. От запроса клиента, зависит характер и тактика работы психолога-консультанта.

Если клиент позвонил с запросом о кризисе взаимоотношений в семье, на работе, то психолог выбирает позицию не директивной беседы, консультант и клиент сообща обсуждают проблему, проводят совместный анализ и ищут пути разрешения ситуации. Но «телефонный» психолог, как и «классический» не дает и не должен давать прямых советов.

Другую тактику психолог-консультант выбирает, как правило, если клиент находится в состоянии депрессии и есть вероятность суицида. В данном случае консультант занимает более активную, директивную позицию. Иногда прибегает к авторитетным высказываниям.

При наличии достоинств и преимуществ, телефон доверия имеет и недостатки, даже чисто технические и профессиональные:

Помехи и шум, возникающие при неисправности телефонного аппарата, при наличии проблем со связью – это затрудняет психотерапевтическое действие слов консультанта и его психологических вербальных приемов.

Консультант лишен невербальной информации, он не видит, как клиент ведет себя, какие позы и жесты принимает. А это имеет не маловажное значение.

Клиент может в любое время прервать разговор. Как уже говорилось выше, для клиента это преимущество, а для консультанта это огромный минус.

Какие же нужны профессионально-личностные качества для работы психологом-консультантом на ТД:

1) Первое и самое важное качество – высокая степень личной ответственности.

2) Человек должен обладать способностями и умением самоанализа и глубокой рефлексии.

3) Умение и желание общаться с людьми, быть коммуникативным.

4) Безоценочно относиться к людям, не высмеивать их проблем.

5) Уметь сопереживать и прогнозировать события. Быть воспитанным, тактичным, культурным и деликатным.

6) Вербальные способности: умение говорить четко, ясно, отсутствие нарушений функций речи, хорошая дикция, желателен «доверительный» (горловой, грудной) тембр голоса.

7) Эрудированность.

8) Умение слушать и слышать.

9) Эмоциональная устойчивость и стрессоустойчивость.

10) Высокая степень самоконтроля.

В целом, на современном этапе имеются классические печатные труды, посвящённые телефонному ПК, в том числе консультированию по телефону доверия, – полномасштабно раскрывающие практически все его важные «производственные» социально-психологические и психотерапевтические особенности.

Помимо телефона доверия, ДК включает в себя:

1) Консультирование в приватном чате, на специализированном чате, где переписку могут видеть только консультант и клиент.

2) Консультирование посредством скайпа – видео / аудио звонки.

3) Консультирование на специализированном сайте, где клиент задает вопрос в открытом доступе. И один или несколько психологов, готовых работать с данной проблемой отвечают клиенту. Эта переписка находится в

открытом доступе и любой из желающих может прочитать все.

4) Консультирование на специальных страницах в социальных сетях. Это могут быть такие соцсети, как ВКонтакте, инстаграмм, телеграмм. Специалисты – психологи, создают свои странички и помогают людям, у которых возникли проблемы.

5) Консультирование по переписки в мессенджерах.

ДК подходит в большей степени для стеснительных людей, которым сложно обращаться к кому за помощью очно, сложно рассказать о своих проблемах, переживаниях, страхах. Так же для тех, кто испытывает материальные трудности, так как дистанционное консультирование чаще всего бесплатно, а если платно, то цена значительно, ниже очных консультаций. Положительная сторона дистанционное консультирование посредством скайпа – есть возможность аудио/видеозаписей, что не требует личного визита, и позволяет в удобное для вас время обратиться за помощью. Так же можно «вернуться», прослушать, просмотреть и проанализировать сказанное Вами и Вам.

Основная профессиональная деятельность дистанционного психолога-консультанта заключается в следующем:

- 1) Выслушать/прочитать/понять проблему клиента.
- 2) Профессионально построить беседу.
- 3) Проинформировать клиента о сведениях по интересующей его проблеме.
- 4) Обязательное ведение необходимой служебной консультации, для предоставления в случае необходимости в соответствующие органы, а так же чтоб обезопасить себя от различного рода ситуаций.
- 5) Саморазвиваться, повышать профессиональную квалификацию.
- 6) Работать в контакте со своими коллегами – заниматься супервизией.
- 7) Проходить тренинги для развития своих личностно-коммуникативных умений.

ДК подходит для решения многих проблем, но не всех. Каждый специалист выбирает для себя, с какими запросами он готов и будет работать в данном формате.

Все же есть темы, с которыми психологи стараются не работать дистанционно. Это различного рода зависимости, например наркотическая, пищевая, алкогольная и т.д. Затруднительной работа будет связанная с горем, травмой, потерей и суицидальными намерениями.

Многие психологи склонны к тому, что работа с данными проблемами эффективнее при очном консультировании, хотя бы на первых порах.

Но бывают такие ситуации, когда времени на очные консультации просто нет и психологу всеми силами надо дистанционно помочь справиться человеку с его проблемой.

Таким образом, ДПК – это консультирование на расстоянии, в любой точке мира. Все что нужно для того чтобы получить ДПК – это желание поделиться своей проблемной ситуацией, обсудить ее и возможно найти выходы и пути решения, и телефон, либо компьютер с доступом в интернет.

ДК можно получить путем разговора по мобильному / домашнему телефону, в Интернете (различных социальных сетях), в мессенджерах (аудио/видео звонки), скайп-консультациях. ДПК в большинстве своей бесплатны, что позволяет всем слоям населения воспользоваться данной услугой.

Обратиться за помощью к дистанционному психологу-консультанту, можно в любое время, что дает возможность человеку, оказавшемуся в трудной ситуации в ночное время суток, позвонить или написать психологу.

Для ДК не нужно покидать свой дом, рабочее место, либо какую другую привычную, удобную и безопасную территорию. Большим плюсом дистанционного психологического консультирования является его мобильность, не надо записываться на прием к психологу, ждать свободного времени, озвучивать свое имя и фамилию. ДК позволяет получить помощь

анонимно, что очень хорошо для маленьких городов, где все друг друга знают.

Минусом ДК является то, что консультант:

1) Не видит клиента, отсутствует невербальное общение.

2) Клиент в любое время может отключиться, для консультанта это минус, а для клиента плюс.

3) Помехи со связью, что значительно затрудняет общение консультанта и клиента.

4) Не все проблемы можно решить посредством ДПК.

Рассмотрим особенности ДК суицидальных клиентов, то есть имеющих суицидальные наклонности. Люди с суицидальными наклонностями не избегают помощи, а наоборот стремятся к ней, в частности к консультированию. Большинство людей, имеющих суицидальные наклонности или намерения, колеблются между желанием умереть и желанием жить. Говоря о том, что суицидент никогда не обращается за помощью и делает свое дело тихо, можно с уверенностью отнести это к мифам.

В 70% случаев за месяц до совершения суицида, человек обращается за помощью, что говорит о надежде найти другой выход и все-таки сохранить себе жизнь.

В 40% случаев за неделю до совершения суицида, человек стремится получить помощь.

В 30% случаев, суициденты так или иначе выражают свое желание, всячески намекая об этом окружающим.

Существуют мифы о суициде и о суицидентах, рассмотрим некоторые из них. Выдержка из книги М.Моховикова, раздел «Мифы и факты о суициде», содержит следующую информацию:

1) Миф: говоря о желании покончить с жизнью, человек просто пытается привлечь к себе внимание. Люди, которые говорят о самоубийстве или совершают суицидальную попытку, испытывают сильную душевную боль. Они стараются поставить других людей в известность об этом. Никогда не

игнорируйте угрозу совершения самоубийства и не избегайте возможности обсудить возникшие трудности.

2) Миф: человек совершает самоубийство без предупреждения. Исследования показали, что человек дает много предупреждающих знаков и «ключей» к разгадке его плана. Приблизительно 8 из 10 задумавших самоубийство намекают окружающим на это.

3) Миф: склонность к самоубийству наследуется. Склонность к самоубийству не передается генетически.

4) Миф: самоубийства происходят только на верхних уровнях общества - среди политиков, писателей, артистов и т. п. Известно, что суицид совершают люди всех социальных групп. Количество самоубийств на всех уровнях общества примерно одинаково.

5) Миф: все суицидальные личности страдают психическими расстройствами. Не все люди, совершающие суицид, психически больны. Человек, задумавший самоубийство, чувствует безнадежность и беспомощность, не видит выхода из возникших трудностей, из болезненного эмоционального состояния. Это совсем не значит, что он страдает каким-то психическим расстройством.

6) Миф: разговор о самоубийстве может усилить желание человека уйти из жизни. Разговор о самоубийстве не может быть причиной его совершения. Если не поговорить на эту тему, то невозможно будет определить, является ли опасность суицида реальной. Часто откровенная, душевная беседа является первым шагом в предупреждении самоубийства.

7) Миф: если человек совершил суицидальную попытку, значит он всегда будет суицидальной личностью, и в дальнейшем это обязательно повторится. Суицидальный кризис обычно носит временный характер, не длится всю жизнь. Если человек получает помощь (психологическую и другую), то он, вероятнее всего, сможет решить возникшие проблемы и избавиться от мыслей о самоубийстве.

8) Миф: люди, задумавшие самоубийство, просто не хотят жить. Подавляющее большинство людей с суицидальными намерениями колеблются в выборе между жизнью и смертью. Они скорее стремятся избавиться от непереносимой душевной боли, нежели действительно хотят умереть.

9) Миф: мужчины пытаются покончить жизнь самоубийством чаще, чем женщины. Женщины совершают суицидальные попытки приблизительно в 3 раза чаще, чем мужчины. Однако мужчины убивают себя приблизительно в 3 раза чаще, чем женщины, поскольку выбирают более действенные способы, оставляющие мало возможностей для их спасения.

10) Миф: все действия во время суицидальной попытки являются импульсивными, непродуманными и свидетельствуют об отсутствии плана. Не всегда так происходит. Большинство пытающихся уйти из жизни предварительно обдумывают свои действия.

11) Миф: человек может покончить с собой под воздействием обстоятельств даже в хорошем расположении духа. В хорошем настроении с жизнью не расстаются, зато депрессивное состояние, как правило, рождает мысли о самоубийстве.

12) Миф: не существует значимой связи между суицидом и наркоманией, токсикоманией, алкоголизмом. Зависимость от алкоголя, наркотиков, токсических веществ является фактором риска суицида. Люди, находящиеся в депрессивном состоянии, часто используют алкоголь и другие вещества, чтобы справиться с ситуацией. Это может привести к импульсивному поведению, так как все эти вещества искажают восприятие действительности и значительно снижают способность критически мыслить.

13) Миф: суицид - редкое явление. В Северной Америке суицид входит в число десяти основных причин смерти (для детей и юношества это одна из двух основных причин смерти). Мысли о самоубийстве приходят почти половине населения США. Суицидальные попытки совершают 1 из 250 человек. Фактически число суицидальных попыток может быть и гораздо больше, так

как некоторые самоубийства маскируются под несчастные случаи.

14) Миф: Если человек уже решил умереть, его невозможно остановить. Большинство людей, имеющих суицидальные намерения, колеблются между желанием жить и желанием умереть. Обращение за помощью к специалистам говорит об этой амбивалентности и надежде найти другой выход.

Дистанционно консультировать суицидального клиента – крайне сложная работа, так как консультирование происходит не лично и в случае чего суицидент может просто сбросить звонок.

При обращении суицидального клиента задача психолога-консультанта в первую очередь сводится к тому, чтобы «оттянуть время» и дождаться пока пик опасного периода пройдет. Когда суицидент слышит и чувствует вовлеченность психолога-консультанта в его проблемы, то у клиента возникает желание узнать куда ведет его психолог и существует большая доля вероятности того, что суицидент «повременит» с исполнением суицида.

Отсюда следует, что психолог-консультант должен вести активную разговорную позицию, тем самым побуждая и поддерживая интерес суицидента к разговору. Психолог-консультант, чтобы вывести клиента на более доверительный уровень общения, должен вызвать у суицидента на какой-то вопрос и отреагировать на него приблизительно таким образом: «Вы затронули очень интересную тему. У меня есть некоторые соображения на этот счет, давайте их обсудим, думаю, Вам это будет интересно».

Наиболее эффективным в разговоре будет, побудить клиента анализировать свои суицидальные намерения и постараться подвести его к осознанию того, что его желания безосновательные и есть наиболее мягкие решения его проблемы, что таким образом поможет создать у суицидента мотивацию к продолжению беседы и анализу его проблемы.

При разговоре, психолог-консультант должен преследовать несколько определенных целей:

- 1) Установить эмпатический контакт с клиентом.

2) Вызвать надежду на то, что суициденту станет легче и что его суицидальное желание безосновательное. Данный пункт является крайне важным в кризисной интервенции.

3) Получить от клиента такую информацию, которая позволила бы сделать вывод о степени суицидального риска в настоящее время.

Эмпатический контакт подразумевает под собой в первую очередь безоценочное слушание и поддержку суицидента в его небольшом, но все же желании выговориться. Необходимо понять, насколько клиент готов «сотрудничать» с консультантом, другими словами – «бороться за свою жизнь».

Далее уже искать альтернативы, но только совместно с клиентом, поддерживая активно разговор. Самой главной задачей является выработка конкретного плана действий. Так же перед психологом стоит задача, понять мотивы, которыми руководствуется суицидент.

Наиболее выражены две категории суицидентов – это депрессивные суициденты и манипулятивные. Первые же обосновывают свои желания – как единственно возможный способ избавиться от постоянного напряжения, вторые идут на этот шаг, чтоб добиться желаемого от окружающих, так например вернуть ушедшую любовь, показать близким, что нуждаются в помощи и поддержке и т.д. у клиентов с манипулятивной мотивацией попытки суицида носят менее серьезный характер.

Существуют четыре основные стадии в рамках кризисного консультирования, носят они обязательный характер.

Первая стадия – принятия, направлена она на установление доверительных отношений между клиентом и консультантом, тут главное учитывать состояние клиента, чаще всего суициденты испытывают ощущение гнева, печали, одиночества, сомнения, вины.

Вторая стадия – выявление базовой проблемы или конфликта, что привело клиента к принятию решения о суициде.

Третья стадия – стадия альтернатив – поиск решений преодоления проблемы, кроме суицидального.

Четвертая стадия – принятие решения, наступает она в тот момент, когда клиент готов рассматривать свою проблему как управляемую и имеющую выход, кроме суицидального, когда клиент готов продолжать свою жизнь.

Важно помнить, что психолог-консультант не может останавливаться ни на какой другой стадии, кроме четвертой. Всеми силами должен удерживать разговор и вывести клиента на четвертую стадию, помочь заново приобрести желание жить.

В ситуации особой готовности совершения суицида, основное направление работы консультанта – это общение, долгое и активное общение.

В такой ситуации необходимо удерживать человека от суицидального действия, через организацию активного разговора, желательного диалога. Следует постараться переключить внимание суицидента на какое-то другое явление жизни. Во время диалога, консультант должен выражать симпатию, принятие и понимание к клиенту, от этого зависит эффективность работы.

Психолог-консультант должен обратить внимание суицидента на положительные аспекты его жизни, расспросив, что хорошего и интересного было в жизни клиента.

Например, задав вопрос: «Вы упоминали, что раньше многим интересовались. Расскажите поподробнее, пожалуйста, о своих пристрастиях, интересах, хобби?» такие вопросы помогают, как продлить время диалога с суицидентом, так и найти ресурс для преодоления кризисной ситуации и поиска альтернатив суициду.

Нужно помнить, что в большинстве случаев, практически все чувства суицидента - амбивалентны, что дает возможность предотвратить суицидальное действие путем актуализации его желания жить. Помочь в этом процессе может поиск дополнительных смыслов существования.

Так, например: «девушка, 25 лет, хочет покончить жизнь самоубийством

из-за разрыва супружеских отношений, в семье есть ребенок; она не видит смысла в существовании без своего мужа». В данном случае предотвратить суицидальные намерения можно именно путем актуализации желания жить, предоставив маленького ребенка как дополнительный смысл существования.

Необходимо убедить суицидента, что есть люди, готовые его выслушать, поддержать и помочь.

В отечественных источниках прописаны ряд приемов, необходимых каждому психологу-консультанту «спасателю»: 1) необходимо структурировать ситуацию для изложения картины приводящей к суициду, делается это через задавание вопросов; 2) следует снять остроту ситуации, для того, чтобы появилось время на анализирование. Проговаривать клиенту, что у него, безусловно, есть множество успехов и достижений, делающих его жизнь наполненной яркими красками. Таким образом, побудить клиента на «желание жить»; 3) планировать дальнейшие действия совместно с клиентом, отличных от суицида.

Категорически запрещено при общении с клиентом - активным суицидентом, проявлять насмешки, враждебность, сарказм. Так же нельзя спрашивать о месте нахождения клиента.

Если же в рамках экстренного ДК, клиент все-таки совершает суицид, необходимо помнить, что вины психолога-консультанта в этом нет.

Исходя из вышеизложенного можно отметить, что существует множество мифом о суицидальных людях. Так, например, зачастую говорят, что суициденты не просят помощи, не показывают своих намерений, не говорят никому о желании совершить суицид, что суицид тесно связан с зависимостями (алкоголь, наркотики и т.д.), есть даже такая информация, что суицид передается по наследству. Все это мифы и только. Наоборот люди подверженные суициду, желающие совершить это, чаще всего пытаются попросить помощи, они всеми силами стараются показать, что у них проблемы, они как – будто хотят сказать «Помоги мне, я запутался, я хочу жить», они

намекают на то, что хотят совершить суицид, рассказывают о тех, кто уже совершил это, где-то проецируя это на себя и ждут реакции. Проблема в том, что мы не всегда замечаем этих намеков, этой мольбы и только теряем время. В 70% случаев, за месяц до совершения самоубийства, суициденты говорят об этом. Если родственники и близкие люди не слышат его, суицидент, при большом желании жить, прибегает к помощи дистанционного консультирования.

Суицидент звонит, пишет, или отправляет аудио/видео сообщение психологу-консультанту, в надежде на то, что его выслушают, поймут, поддержат и остановят.

Дистанционно консультировать суицидального клиента – крайне сложно. Так как не знаешь, где на данный момент находится клиент, что он собирается делать, отсутствует невербальное общение.

Консультируя суицидента, прежде всего надо как можно дольше продлить разговор, принимая активную позицию. Стараться показать, что понимаешь клиента, поддерживаешь его и имеешь большое желание ему помочь.

Категорически запрещено насмехаться над суицидентом, обзывать его трусом, глупцом, использовать сарказм в разговоре. Все это может плохо сказаться на клиенте, он попросту отключит телефон и печальный исход будет неизбежен.

Если все же в рамках дистанционного консультирование, где консультант всеми силами старался помочь, клиент все-таки совершил суицид, необходимо помнить, что вины психолога-консультанта в этом нет.

По прошествии времени меняются методы ПК людей, находящихся в кризисной ситуации. Телефоны доверия, которые появились еще в начале прошлого века, уже никого не удивляют. Каждый человек, в любом уголке страны, может воспользоваться возможностью получения квалифицированной психопомощи – дистанционно.

ДК развивается, и туда уже входят, не только ПК посредством телефонного звонка, но и переписка, скайп – ПК, консультирование посредством электронных средств коммуникации, печатных изданий.

Пока человечество будет существовать, психопроблемы личности, кризисные ситуации, эмоциональные срывы будут обязательно, а значит, и непременно будут необходимы психологи-консультанты. Главной задачей психологов - консультантов является – обеспечение психического здоровья и социального благополучия своих клиентов.

Рассмотрим консультирование жертв насилия.

Описание термина насилие в словарях звучит так: насилие - это физическое или психическое воздействие одного человека или группы лиц на другого, нарушая при этом право людей (жертв) на личную неприкосновенность, как физическую, так и духовную (психическую); насилие - это преднамеренное применение силы по отношению к человеку.

В словаре С.И.Ожегова дается следующее определение насилия – «это применение физической силы к кому либо, принудительное воздействие на кого либо». Центральный аспект в определении – «принудительное воздействие» на жертву; попытки заставить её делать что-то против своей воли, против своего желания; характер воздействия: психическое, физическое, духовное.

В психологической лит-ре насилие - это преднамеренное воздействие на личность (не случайное, а специальное нанесение вреда жертве).

Главная цель насилия - заставить жертву испытать страх, боль, испуг, стыд, унижение, совершая действия против своей воли.

Существует пять видов насилия, разберем подробнее каждый:

1) Физическое насилие - наиболее распространенный вид насилия, на постоянной основе чаще всего происходит в семье (по статистике, в России домашнему физическому насилию подвержены от 30 до 40 % женщин, психологическому более 70%). В большинстве случаев, жертвы домашнего

насилия не обращаются за помощью в специальные учреждения, объясняя это страхом, недостатками в законодательной сфере и т.д., выбирая линию поведения «терпеть молча». Проявления физического насилия: толчки, побои, причинение боли; разбрасывание предметов, случаи, когда жертве не дают возможность обратиться за помощью в медучреждение; когда подвергают жизнь жертвы риску; угрозы нанесения вреда родственникам, друзьям, детям жертвы. По данным Санкт-Петербургского кризисного центра для женщин, домашнее насилие - это не только физическое насилие (97%), сопровождаемое оскорблениями и угрозами, но и насилие сексуального (31%) и экономического (28%) характера.

2) Сексуальное насилие – представляет собой любое принудительное действие сексуального характера, попытка совершить сексуальный контакт или же уже совершение сексуального контакта против воли другого человека, то есть насильно. Любые действия, направленные против сексуальности человека, используя принуждения, а так же совершаемые любым человеком, не зависимо от взаимоотношений с жертвой (подруга, коллега по работе и т.д.) - это считается актом сексуального насилия.

Принуждение к сексу под видом супружеского долга - так же является сексуальным насилием, таковым же являются и уговоры после отказа, шантаж, принуждение, домогательства сексуального характера. Согласно результатам социально-психологического мониторинга, проведенного Санкт-Петербургским кризисным центром для женщин, большинство мужчин и женщин, считают не возможным сексуальное насилие в браке.

Сексуальное насилие родителей над детьми, или инцесты - это отдельная категория сексуального насилия. Дети, подвергшиеся сексуальному насилию со стороны родителей становятся закрытыми, испытывают сильное чувство вины, ночные кошмары, внезапные, повторные переживания случившегося, проблемы с самооценкой, проблемы сексуального характера в будущем, и как следствие суицидальные мысли и суицид.

3) Экономическое насилие - отказ в материальном содержании недееспособного члена семьи, или же дееспособного, но вынужденного по каким либо причинам сидеть дома, трата общих денег на собственные нужды, не оповещая об этом никого из членов семьи, а так же утаивание доходов.

4) Эмоциональное насилие достаточно популярно и используется практически каждым человеком. Многие его даже не воспринимают как отдельный вид насилия; выражается в нецензурных словах, криках, повышении голоса, угрозах.

5) Использование детей, с целью установления контроля над другим взрослым - предполагает использование детей в своих корыстных целях, ради получения выгоды, используя шантаж. Над детьми могут совершаться насильственные действия, физического и сексуального характера. При этом дети используются как заложники; родителя упрекают по типу: «Ты плохая мать, ты не можешь воспитывать детей и т.д.». Чаще всего насилию подвержены женщины, дети и пожилые люди.

Рассмотрим особенности ДК жертв насилия. Как показывают исследования, жертвам насилия необходима незамедлительная психопомощь, так как это может сказаться на их психическом здоровье. Но большинство людей, подвергшихся насилию, чаще всего не хотят признавать, что у них возникли серьезные психопроблемы и считают обращение к специалистам (психологам, психиатрам) - общественным приговором и потому избегают данной помощи. В этом случае, наиболее приемлемым, будет дистанционный способ обращения к психологу за помощью, не показывая своего лица, не раскрывая своего имени и фамилии – полная конфиденциальность и режим «невидимки». Имея подобную возможность, на сегодняшний день жертвы насилия стали чаще обращаться за помощью к специалистам (телефон доверия, интернет – консультирование и т.д.).

Работая с жертвами насилия, психологи - консультанты, придерживаются трех приоритетных принципов помощи:

- помощь, какая бы она ни была, в первую очередь, должна облегчить кризис;

- очень важна эмоциональная поддержка, в лучшем случае близких, если это не возможно, то консультант во время общения, хоть и дистанционно должен максимально оказать эмоциональную поддержку;

- постараться снизить риск психопатологических последствий.

Те, кто испытал насилие, испытывают сильные эмоциональные переживания, точнее даже комплекс переживаний, такие как: чувство вины; стыда; безысходность; брезгливое отношение к собственному телу.

Поэтому, оказывая первую психопомощь жертве, психологу необходимо: дать возможность человеку полностью высказаться; психологу рекомендуется не расспрашивать обо всех подробностях произошедшего – в деталях, постепенно подводя к тому, что человек сам все расскажет; нив коем случае, не обвинять его в случившемся; необходимо постараться максимально дать понять человеку, что он может рассчитывать на помощь психолога, на его сочувствие и сострадание.

Если жертва насилия начнет самостоятельно, по своей инициативе, рассказывать подробности произошедшего, психологу необходимо постараться направить его рассказ не столько на подробности произошедшего и конкретные детали, сколько на эмоции, эмоциональные переживания, чувства, связанные с этим событием.

Психологу необходимо довести до сознания клиента, что в случившемся нет его вины, он ни в чем не виноват, и что он сделал все возможное в таких обстоятельствах. Добившись этого, можно считать, что уже на 50% психологическая помощь оказана.

Оказывая помощь жертвам насилия необходимо добиться следующих целей: полное принятие человеком себя; повышение самооценки; помощь в определении основных проблем.

Рассмотрим более подробно принципы психопомощи жертвам насилия:

1) Уважение – психологу в процессе разговора необходимо показать, что он уважает клиента, оценивает его доверие к нему; необходимо дать понять, что все, что клиент рассказывает - строго конфиденциально.

2) Убеждение – психологу нужно постараться убедить жертву, что он/она не виновата, что то состояние, которое испытывает жертва, обязательно пройдет; что жертва насилия обязательно преодолет свои страхи, страдания, переживания.

При ПК жертвы насилия, ни в коем случае не стоит расспрашивать обо всех подробностях произошедшего в деталях. Прежде всего, стоит поощрить ее к разговору об эмоциях и чувствах, которые испытывала жертва. Психологу - консультанту следует использовать тактику активного слушания, так как накопившиеся эмоции и переживания ищут выхода. Предметом обсуждения, при обращении к психологу-консультанту, чаще всего становятся такие идеи, как самообвинение, когда жертва начинает говорить, что не оказала должного сопротивления насильнику, что сама виновата в случившемся. Тут следует убедить жертву, что она делала все правильно, и в этом нет ее вины, лучшим доказательством правоты жертвы, является тот факт, что жертва сейчас жива, и может себе помочь.

На восстановление у жертв насилия контроля над своим поведением может уйти длительное время; в таком случае, следует от консультативной практики, переходить к психотерапевтической помощи.

Таким образом, любое насилие приводит к психотравме, тревожности, депрессии, посттравматическому состоянию, самообвинению, не принятию себя. Консультировать на дистанции жертв насилия крайне сложно, так же как и суицидальных клиентов, поскольку психолог не видит их, не знает чего можно ожидать от них в любой момент, не видит их эмоции, состояние, поэтому предпочтительным видом ПК является в данном случае непосредственное консультирование.

1.5 Процедура организации дистанционного консультирования.

Этические принципы оказания психологических услуг на дистанции

В параграфе рассмотрим основные понятия, условия и эффективность дистанционного психологического консультирования (далее ДПК), условия ДК, организацию деятельности и оказания дистанционных психологических услуг, профессионально-этические принципы работы психологов в ДПК.

Причиной возникновения профессионального ДПК стала потребность людей, которые, не имея признаков клинических нарушений, нуждались и искали психопомощь.

Сегодня к психологам обращаются люди, которые не могут справиться с жизненными трудностями, впадают в депрессию при потере близкого человека, разрыва с любимым, испытывают комплексы при общении с окружением и т.д. Консультация опытного психолога помогает разобраться в собственных взглядах, объективно оценить ситуацию и найти из нее выход, учит умению справляться с негативными эмоциями. Вовремя оказанная психопомощь помогает человеку обрести смысл жизни, научиться ставить правильные приоритеты и принимать правильные собственные решения.

Как показывает практика, после общения с психологом, человек, еще вчера не веривший в свои силы и считавший, что жизнь закончилась, обретает крылья, его поведение и настроение меняется в лучшую сторону, он начинает развиваться как личность и т.д. Порой психолог может спасти человека от необдуманного решения и даже от суицида.

Изучение теоретических основ современного ДПК, отработки умений, необходимых для решения профзадач, связанных с оказанием психопомощи, а также овладение студентами знаниями и навыками теоретико-методологических основ в области психотерапии и применение различных психотерапевтических методик и технологий в практической работе будущих специалистов является приоритетным направлением в современном обучении.

ПК строится на взаимодействии психолога и клиента, в основе которого

лежат принципы гуманистической философии. Проще говоря, специалист должен организовать непринужденную беседу по душам, в которой человек раскрывается перед специалистом, говорит о своих проблемах, а профессионал, в свою очередь, комментирует события и дает полезные советы по выходу из данной ситуации.

Условия ДПК. В современном мире IT-технологий ДПК становится все более востребованным. Порой, такой вид психопомощи является единственно возможным для клиента. ПК – профпомощь человеку в поиске путей разрешения или решения определенной трудной или проблемной ситуации (Б.Д. Карвасарский). Реализация дистанционной психопомощи на расстоянии гораздо сложнее, чем находясь физически рядом.

ДПК представлено в различных формах: ПК посредством традиционных писем, аудио и видео посланий, осуществляемое по обычной почте; телефонное ПК; интернет-ПК.

Абсолютное большинство консультаций на расстоянии осуществляется по телефону или через Интернет, поэтому мы выделяем именно эти виды ДПК.

Категории граждан, выбирающих ДПК:

- лица с ограниченными возможностями в передвижении;
- те, у кого нет возможности обратиться за помощью по месту жительства (нет нужного специалиста, языковой барьер и т. д.);
- те, кто испытывают психологический дискомфорт перед первым посещением психолога;
- те, кто уже был на очной встрече с психологом, но в дальнейшем ему будет не доступен такой формат общения;
- те, кто не имеет возможности оплатить очную встречу (как правило, ДК дешевле очной встречи).

Преимущества ДПК:

- анонимность и конфиденциальность;
- возможность получить психоуслуги в любое удобное время и в любом

месте, где есть доступ к сети Интернет;

- возможность сохранить запись разговора или переписку со специалистом;

- возможность выбора специалиста.

Недостатки: возможны перебои со связью; за счет «виртуальности», клиент может чувствовать сниженный уровень ответственности за свое участие в терапии; дистанционный формат не подходит для ПК детей до 7 лет. Большинство специалистов предпочитают работать с детьми только очно. Данный вид ПК не предназначен для проведения любого вида психодиагностики. Далеко не со всеми темами можно работать в дистанционном формате.

Виды ДПК:

- может быть платным и бесплатным;

- ПК в приватном чате на специализированном сайте (переписку видит только специалист и клиент);

- ПК на специализированном форуме (клиент публикует свой вопрос в открытом доступе). Один или несколько психологов, которые готовы работать с данной проблемой, отвечают. Все пользователи форума и интернета могут прочитать переписку (<https://www.psysovet.ru>);

- ПК по skype – видео/аудио;

- ПК на специальных страницах в соцсетях;

- ПК по переписке в мессенджерах.

ПК на спецсайтах, где специалисты используют определенные психоинструменты (Например, сайт: metaforica.ru – сайт для психологов, которые работают с помощью метафорических ассоциативных карт в онлайн ПК).

Каждый специалист выбирает для себя с какими запросами он готов работать в данном формате. Но, мы считаем, что все же, есть темы, с которыми психологи стараются не работают онлайн. Это разного рода зависимости

(алкогольная, наркотическая, пищевая).

Так же, затруднительной будет работа над новыми моделями поведения, дифференцированию переживаний, работа с травмой, горем и потерей. Чтобы такая работа была эффективной, необходимо очное консультирование, хотя бы на первых порах.

Далее мы хотим подробнее рассмотреть преимущества ПК по видеосвязи.

В 21 веке, веке информационных технологий, благодаря доступности интернета и большому количеству различных программ, связаться с человеком в другой точке мира не составляет труда, что даёт возможность проводить ПК не выходя из дома. Чтобы связаться психологу и клиенту, необходимы две вещи: выход во всемирную паутину; установленная программа, с поддержкой функции видеосвязи: Skype, Whatsapp, Viber и прочие.

Преимущества удаленного ПК:

– широта охвата в географическом плане: даже находясь за границей, на отдыхе, клиент может без оплаты за роуминг найти специалиста-соотечественника, и воспользоваться его услугами;

– гибкость в выборе времени ПК (раннее утро, поздний вечер – не принципиально), нет временных затрат на дорогу, и опоздать на такую «встречу» практически невозможно;

– выбор специалиста не ограничен рамками вашего населенного пункта, вы можете, «...находясь в ауле, выгуливая коров, разговаривать с Нобелевским лауреатом из Канады»;

– ПК проводится в удобном для клиента месте: не выходя из дома или офиса, избегая стресса в общественном транспорте, пробках, страха опоздать или прийти слишком рано;

– подходит клиентам, которые не могут обратиться к психологу очно, так как «связаны» определенными обстоятельствами: молодые мамы с грудными детьми, люди с ограниченными физическими или психическими возможностями, и т. д.;

– экономия средств: клиенту не нужно тратиться на дорогу, а психологу не нужно платить за аренду помещения, отдавать проценты фирме, на которую он работает, к примеру.

Есть и недостаток у ДК – это ограниченность психолога в выборе техник, методик в работе, из-за отсутствия визуального контакта в одном пространстве с клиентом.

Первопроходцем в использовании метода «психолог онлайн» в 90-х г. 20 века стал психолог Д.Соммерс. Ему удалось достигнуть успеха в ПК в Мировой сети. Он добился положительной динамики в решении психопроблем клиентов.

Исходя из анализа, многие психологи рекомендуют для связи программу Skype. В сравнении с другими известными программами, она имеет несколько преимуществ:

– изначально Skype разрабатывался как приложение для персонального компьютера, что говорит о его больших функциональных возможностях (переписка в чате, работа с аудио/видео форматом в консультировании);

– нет привязки к «личности», номерам телефонов, что даёт возможность клиенту сохранить свою анонимность;

– большая известность и распространенность программы.

Онлайн ПК в большей степени подходит для стеснительных людей, которым сложно обращаться к кому-либо за помощью и/или рассказывать «о наболевшем», при личной встрече.

Хочется акцентировать внимание на ещё одной положительной стороне работы по скайп – есть возможность звуко/видеозаписи ваших встреч с психологом: в любое удобное для вас время, вы сможете «вернуться», и проанализировать сказанное вам и вами.

При рассмотрении положительных и отрицательных сторон, возможностей ДК, можно сказать, что такой способ психотерапии подойдёт для многих клиентов. В любом случае, выбор есть всегда, и он остается за клиентом.

Организация деятельности и оказания дистанционных психослуж.

Известно, что более половины пациентов психологов испытывают стресс перед первой встречей со специалистом, также известно, что прямой контакт психолога с пациентом при оказании психопомощи, нередко приводит к возникновению новых форм зависимостей.

Также, существует проблема оказания психослуж пациентам, проживающим в отдаленных поселениях и не имеющим возможность получить квалифицированную психопомощь. Предлагаемый способ дистанционной психопомощи предназначен для решения этих проблем, а именно для работы с пациентами, нуждающимися в квалифицированной психопомощи, но живущих в труднодоступных поселениях и для пациентов, желающих получить такую помощь дистанционно, или даже анонимно; в условиях отсутствия прямого контакта пациент – специалист, с использованием принципа анонимности при осуществлении психодиагностики и психологической коррекции.

Нормативно-правовой базой для осуществления ДПК являются следующие документы (на примере в сфере психолого-педагогического и медико-социального сопровождения детей и подростков с ОВЗ):

– Письмо «Об оказании психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи обучающимся, испытывающим трудности в освоении основных общеобразовательных программ, в развитии и социализации, посредством организации ПК участников образовательного процесса в режиме online» от 09.10.2013 № 06-14-2519;

– ФЗ «Об образовании в РФ» от 29.12.2012 г. №273-ФЗ;

– ФЗ «О защите персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152 – ФЗ.

Специалист, который проводит ДПК на своем сайте должен указать электронный адрес, логин skype школы и расписание skype-консультаций. Лицо, желающее получить психопомощь может отправить на указанный специалистом e-mail заявку, в которой заполнены столбцы 1 и 2.

Таблица 1 – Заявка на получение online-консультации

Вопрос	Ф.И.О. заявителя, логин skype	Кто проводит консультацию	Время консультирования (дата, час, мин)	Дата и время сообщено заявителю	Краткое содержание рекомендаций
1	2	3	4	5	6
Заполняет заявитель		Заполняет ответственный специалист школы			Заполняет психолог-консультант

Специалист, ответственный за организацию online консультирования заполняет 3-5 столбцы заявки и направляет в течение трех дней с момента поступления заявки заполненную заявку на электронный адрес заявителя.

В указанное в заявке время консультирования (столбец 5 заявки) психолог выходит на связь с заявителем, используя его логин skype. По окончании ДК решается вопрос о необходимости продолжения консультаций. По итогам проведенной ПК психолог заполняет столбец 6 заявки.

В случае принятия решения о проведении повторной консультации совместно с заявителем определяется время проведения повторного ДК, при этом краткое содержание данных в ходе повторного ДК рекомендаций записывается в первоначальной заявке новой строкой.

Психолог, работающий через интернет, следует тем же профессиональным и этическим стандартам, как при очном консультировании. Специалист сможет оказать помощь человеку, только если он хочет изменить ситуацию, делится правдивой информацией, которая необходима для выявления истинных проблем и дальнейшего их решения.

Выделяют следующие этапы в психотерапевтическом ДПК.



Рисунок 2 – Этапы в психотерапевтическом консультировании

1 этап – установление психоконтакта психолога с клиентом. На данном этапе, на первый план выступает эмоциональное принятие психологом клиента, осуществляющееся, так же как и всё последующее, с помощью вербальных средств коммуникации. Способ установления контакта, его глубина зависит от личностных особенностей клиента и психолога. Последнему важно с первой встречи быть наблюдательным. Клиент будет больше доверять психологу, если тот учтет его индивидуальную манеру реагирования. Установление контакта может быть как очень быстрым, так и очень медленным.

2 этап – интеллектуальное овладение психологом проблемной ситуацией клиента. Этот этап складывается из структурирования психологом конкретной проблемной ситуации клиента. Психолог раскрывает (увязывает) разнообразные ситуативные взаимосвязи со всем, становящимся ему постепенно понятным, контекстом жизненных обстоятельств клиента, путем «снятия остроты», «ретуширования глубины», осуществления «терапии успехами и достижениями». Этот этап позволяет психологу выявить, как сам клиент видит проблему, ее источники. Обычно в начале работы психолог имеет дело с жалобой клиента на кого-то (или что-то) во внешнем мире. Психолог должен дать понять клиенту, что он не может изменить маму, начальника,

общество в целом. То, что он действительно может - это помочь клиенту лучше понять себя, свой вклад в проблему, и изменить себя, систему своих отношений с окружающим миром. Таким образом, психологу необходимо переструктурировать, перевести жалобу в конкретную проблему, сложность, затруднение, которая будет описана на языке Я-высказываний клиента.

3 этап – анализ проблемы планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации клиента. Этап осуществляется психологом совместно с клиентом в ходе конкретного обсуждения. Представления психолога относительно идеального выхода, решения проблемы могут не совпадать с мнением клиента, поэтому необходимо спросить об этом у него самого. Определение желаемого изменения может быть конкретным или носить общий характер. Важно, чтобы направление дальнейшей работы стало ясным.

Вопросы, задаваемые клиенту, часто меняют направление консультативного процесса. Иногда требуется узнать недостающие факты или переосмыслить определение проблемы, что предполагает возвращение на вторую стадию с целью полного сбора информации.

4 этап – определение проблемы. Обязательным этапом является поиск вариантов решения проблемы. Каждое терапевтическое направление работает по-разному на этом этапе: интерпретирует, стимулирует клиента искать решение, проводит экспериментальную апробацию новых форм поведения и др.

Сложность данного этапа в том, что решение, иногда «очевидное» для окружающих, невозможно или затруднено для клиента. Неопытные психологи склонны сразу предлагать клиенту тот или иной готовый выход, давать советы. Но, для того чтобы психолог не спроецировал свой личный опыт и переживания на историю клиента, им обоим необходимо попытаться взглянуть на проблему с разных точек зрения. На этом этапе обычно возникают наибольшие трудности. Если психолог «решит» проблему, а клиент будет чувствовать, что такой вариант ему не подходит, консультирование принесет

мало пользы. Необходимо обеспечить процесс творческого поиска выхода из проблемной ситуации у клиента. Одним из способов может быть резюмирование психологом проблемы клиента, повторение формулировки желаемого результата и противопоставление реально существующей ситуации и идеального будущего.

5 этап – активная психоподдержка психологом клиента.

Практический способ оказания дистанционной психопомощи может осуществляться следующим образом:

- создают дистанционный канал связи между пациентом, обратившимся в психологический центр, и психологом, используя, например телефон, почту, Интернет;

- проводят психодиагностику психического состояния пациента и причин проблемного поведения пациента, связанного, например, с алкогольной зависимостью;

- определяет перечень положительных воздействий (звук, запах, изображения) на клиента;

- разрабатывают программу проведения аутотренинга пациентом, включающую последовательность определенных действий, предписанных для выполнения пациентом, обеспечивающих психокоррекцию состояний и зависимостей пациента;

- составляют индивидуальный текст аутотренинга на отказ пациента от проблемного поведения;

- подбирают набор необходимых предметов для проведения аутотренинга пациентом, а именно - текст аутотренинга, раздражители для приятного классического обуславливания по всем сенсорным каналам восприятия и инструменты для их применения, инструкцию по применению.

- высылают набор необходимых предметов, с инструкциями для их применения, по месту нахождения пациента;

- обеспечивают многократное прослушивание пациентом

индивидуального текста аутотренинга, с одновременным использованием предметов предназначенных для проведения аутотренинга пациентом в течение, например, двух месяцев каждое утро и каждый вечер продолжительностью, например 10 минут;

– усиливают на подсознательном уровне установку на отказ от поведения, являющегося причиной нежелательных зависимостей или психических состояний;

Реализация предлагаемого способа дистанционной психопомощи показана нижеследующими примерами.

Пример №1. Психологическая коррекция зависимостей

Обратился мужчина 35 лет с никотиновой зависимостью и желанием бросить курить. Он зарегистрировался на интернет сайте психологического центра. После этого, он получил дистанционный доступ в отдел психодиагностики и ответил на вопросы 7 тестов. На основании его ответов была получена информация о состоянии его сенсорной системы восприятия, определена установка, лежащая в основе его проблемного поведения, а также выявлены сенсорные предпочтения. На основании полученной информации был разработан курс аутотренинга с полносенсорным классическим обуславливанием, направленным на формирование поведения свободного от никотиновой зависимости. В посылку под названием «Набор предметов полносенсорной психореабилитации» были уложены: инструкция по проведению аутотренинга, текст самовнушения, пять сенсорных раздражителей для приятного классического обуславливания и инструменты для их применения.

Сенсорные раздражители представляли собой: - на канале ощущений вкуса вкусовую пищевую добавку леденцы со вкусом мяты, - на канале ощущений аромата одно пихтовое эфирное масло и ароматический кулон для его применения, - на канале тактильных ощущений нефритовые бусы, - на канале ощущений слуха диктофон и текст аутотренинга, - на канале

визуального восприятия таблица определенного дизайна с формулой внушения, при этом предметы были выбраны пациентом во время тестирования из несколько предложенных вариантов, как вызывающие у пациента наиболее приятные впечатления.

Посылка службой срочной доставки была отправлена пациенту. От пациента поступил один звонок, в котором он уточнил порядок пользования предметами. Больше контактов с пациентом не возникало. Претензий и отрицательных отзывов на сайт не поступало.

Пример 2. Психологическая коррекция состояний

Обратилась женщина 29 лет. Причина обращения - агрессивное поведение в семье, конфликты с мужем. После регистрации на сайте и прохождения дистанционной психодиагностики, составлена карта психологического состояния женщины, определены причины страха, лежащего в основе агрессивного поведения, разработан курс психологической коррекции. На основании него сформирован набор предметов дистанционной психологической помощи и выслан в адрес пациентки. В дальнейшем от нее поступило несколько звонков с просьбой дополнительных рекомендаций по курсу аутотренинга. Через три месяца от нее на сайт поступил положительный отзыв.

Пример 3. Психологическая коррекция социального поведения

После опубликования объявления в районной газете об оказании психологических услуг было получено письмо от женщины 58 лет, которая просила оказать психологическую помощь ее внуку, не желающему ходить в школу. В адрес женщины, для внука, письмом были отправлены тесты для психодиагностики, а после их получения психологом, была разработана программа психологической коррекции, направленная на формирование нового типа поведения с любовью к обучению. В деревню была отправлена посылка с набором предметов полносенсорной психологической реабилитации. Внук под контролем бабушки прошел курс аутотренинга, и со слов женщины перестал

пропускать занятия в школе.

Предлагаемый способ оказания дистанционной психопомощи за счет подготовки для пациента индивидуального курса аутотренинга и его выполнение непосредственно самим пациентом без участия психолога, позволяет при менее сложной технической реализации, создать более безопасный и удобный способ психологической коррекции при психических состояниях и зависимостях и коррекции социального поведения.

Таким образом, внедрение бесконтактного и анонимного способа в существующую практику ПК, поможет получить профессиональные психопомощь для категории людей, которые в настоящий момент избегают контакта с психологами и психотерапевтами из-за стресса, а также оказать услуги пациентам, проживающим в отдаленных поселениях и не имеющих возможность получить квалифицированную психопомощь.

Профессионально-этические принципы работы психологов в ДК.

Нет такой профессии, где проникновение во внутренний мир клиента столь же глубоко, как в работе психолога. Поэтому кодекс профэтики психолога является важнейшим документом его деятельности.

В процессе ДПК психолог-консультант ориентируется на Этический кодекс и соблюдает определенные этические принципы, которые обеспечивают безопасность консультирования, его эффективность и наиболее благоприятные последствия.

1) *Принцип «Не навреди»* – это гуманное отношение к человеку. Это самое первое, потому что независимо от того, насколько обширны наши знания в области психологии, никогда не следует забывать о тонкости, тайне и уязвимости души каждого человека.

2) *Принцип «Осторожность и терпение»*, несомненно, относится к предыдущему и, безусловно, является гарантией его реализации. Более того, невозможно точно определить направление и скорость, с которой происходит процесс смены клиента.

3) *Принцип «Честность и ответственность»*. Необходимо создать открытую и надежную ситуацию, которая способствует повышению осведомленности и ответственности клиента.

4) *Принцип «Профессионализма и конфиденциальности»* обеспечивает безопасность клиента и укрепляет его уверенность в себе и в своих силах.

Этические принципы дистанционной психопомощи:

1) *Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту*

Предусматривает «целый ряд профессионального поведения, ориентированного на то, чтобы клиент чувствовал себя спокойно и комфортно». Консультант внимательно слушает клиента, пытается понять и принять его, а также оказывает психоподдержку.

2) *Ориентация психолога на нормы и ценности клиента*, а не на социально принятые нормы и правила, которые позволяют клиенту быть искренним и открытым. Отношение между принятием ценностей клиента и его уважением является не только возможностью выразить поддержку клиента, но также позволяет влиять на эти ценности в будущем, если рассматривать их как препятствие для жизни человека в процессе консультирования.

3) *Запрет давать советы*. Несмотря на свой профопыт и свои знания, психолог не может дать гарантированный совет, в особенности и потому, что жизнь и контекст его клиента уникальна и непредсказуема, а клиент - самый важный эксперт в своей жизни. Консультирование также означает принятие на себя ответственности, которая не способствует развитию личности клиента.

4) *Анонимность* - никакая информация, которую клиент предоставляет психологу, не может быть передана организациям и другим лицам, включая родственников или друзей, без его согласия. В то же время существуют исключения (о которых психолог должен предупредить клиента заранее), которые прямо указаны в законе страны, в соответствии с законами, по которым осуществляется профдеятельность психолога.

5) *Разграничение личных и профессиональных отношений* – это

фундаментальное требование к психологу-консультанту, связанного с рядом психологических явлений, которые влияют как на процесс психопомощи, так и на клиента, поскольку личные потребности и желания психолога являются эффективной реализацией ПК. Если такие или похожие отношения возникают, необходимо как можно скорее прервать консультирование и направить клиента к другому специалисту.

Практическая психология – очень сложная область, которая влияет на судьбы людей, и психолог, который игнорирует эти принципы профэтики, всегда должен помнить о возможных негативных последствиях.

При коррекции психических состояний и зависимостей психолог проводит дистанционное тестирование пациента на предмет индивидуальных особенностей сенсорной системы восприятия человека, при этом выясняются сенсорные предпочтения пациента, а именно предметы вызывающие приятные впечатления на семи сенсорных каналах восприятия информации. В результате тестирования пациента определяется такое число сенсорных раздражителей и их вид, которые будут максимально вызывать приятные впечатления.

Может предлагаться, например, следующий набор предметов.

№ 1. Набор эфирных масел и приспособление для их применения, например, аромолампа. Конкретные эфирные масла выбираются пациентом во время дистанционной психодиагностики и применяются для создания устойчивого аромата в помещении. Данный инструмент создает приятное впечатление на обонятельном сенсорном канале восприятия информации.

№ 2. Текст аутотренинга и аудиоплеер для прослушивания текста. Текст записывается на аудиоплеер голосом пациента самостоятельно и в дальнейшем прослушивается, например, ежедневно. Направлен на изменение установки и создает приятное впечатление на аудиальном сенсорном канале восприятия информации.

№ 3. Изображение с выбранной формулой внушения на изменение установки - представляет собой изображение, выполненное в определенном

психодиагностикой дизайне, с ключевыми лингвистическими фразами формулы внушения. Конкретное изображение, а также цвет, шрифт текста пациент выбирает самостоятельно, как наиболее приятные ему, во время психодиагностики. Формула внушения – это одна или несколько лингвистических фраз, формирующих новую установку. Данный инструмент вовлекает в процесс аутотренинга визуальный сенсорный канал восприятия информации.

№ 4. Изображение с формулой кинестетических ощущений. Представляет собой изображение, выполненное в определенном психодиагностикой дизайне с включением одной или нескольких лингвистических фраз, ориентированных на кинестетические ощущения, характер которых тоже определяют во время тестирования. Конкретное изображение, а также цвет, шрифт текста пациент выбирает самостоятельно во время психодиагностики, как наиболее приятные ему. Создает приятные впечатления на кинестетическом сенсорном канале восприятия информации. Вовлекает в процесс аутотренинга кинестетический канал восприятия информации.

№ 5. Изображение с формулой логических убеждений. Представляет собой изображение, выполненное в определенном психодиагностикой дизайне. Дизайн, конкретное изображение пациент выбирает самостоятельно во время психодиагностики из предложенных в тестах вариантов. Основой служат лингвистические фразы, которые тоже формируются на основании тестов и фиксируют внимание пациента во время аутотренинга на приятных логических выводах. Создает приятные впечатления на логическом сенсорном канале восприятия. Вовлекает в процесс аутотренинга логический сенсорный канал восприятия информации.

№ 6. Пищевая добавка с выраженным вкусом. Представляет собой приятную для пациента пищевую добавку, например, леденцы, вызывающие долгий приятный вкусовой эффект. Определяется во время психодиагностики. Выбирается пациентом из предложенных в тестах вариантов. Употребляется

пациентом во время прослушивания текста аутотренинга. Создает приятные впечатления на вкусовом сенсорном канале.

№ 7. Минералы с разнообразными тактильными ощущениями. Представляют собой минералы различной формы. Выбирается пациентом во время психодиагностики из предложенных вариантов в тестах. Минералы удерживаются пациентами в руке во время прослушивания текста аутотренинга. Создают приятное впечатление на тактильном сенсорном канале восприятия информации.

№ 8. Инструкция по применению инструментов - текст, объясняющий порядок применения всего набора инструментов во время самостоятельного аутотренинга.

2 Методики, практические задания, кейсы, тесты на проверку психологических знаний

2.1 Практические задания, кейсы

Для плодотворной и результативной работы психолог применяет различное множество методик и упражнений, помогающих ему лучше ознакомиться с психопроблемой клиента, а клиенту сконцентрироваться на своих чувствах и переживаниях. Предлагаемые упражнения психолог может применять как в индивидуальном ПК, так и на всевозможных тренингах. В индивидуальном ПК они помогают психологу лучше понять клиента и его переживания, а на тренинге происходит обучение и выработка собственной техники эмпатического слушания.

Упражнение №1 Разворачивание переживаний через указание на слово в речи

Клиент выбирает определенный предмет из прошлого, который ему нравится и рассказывает про него. Это может быть что угодно: игрушка, часы, картина и т.д. Психолог просит рассказать клиента про то, что ему больше

всего нравится в этом предмете, а во время рассказа старается быть «эмоционально отзывчивым».

Основная задача: Вслушиваясь в речь человека, психолог выбирает из каждой второй реплики одно слово, за которым, как ему кажется, скрывается некоторый важный для человека эмоциональный опыт. Это место в речи может восприниматься психологом как:

- эмоциональное;
- смущенное;
- трогательное;
- тревожащее.

Выбрав определенное слово, терапевт строит диалог таким образом:

- Скажи немного больше про «[слово]».

Другие варианты:

- Попробуй прислушаться к своему переживанию, когда произносишь «[слово]».

- Попробуй прислушаться к своему переживанию, лежащему за словами «[слова]».

Завершение (выделите на него минуту в конце)

- Что было для тебя интересным в нашем разговоре?

Упражнение №2 Выманивание спрятавшихся переживаний

Данное упражнение используется когда:

- клиент приходит на встречу с психологом без какой-либо четкой темы для разговора.

- тема для разговора была сформулирована давно, и на этот момент потеряла свое актуальное «живое» переживание.

В первую очередь психологу нужно приостановить и успокоить клиента. Нужно дать ему время «побыть в пустоте», без необходимости отвечать на вопросы.

- Не спеши. Будь спокоен. Возьми себе время.

После этого, психолог может предложить клиенту как-то очень легкое задание, не требующее напряжения и не сбивающее собственное состояние клиента, например:

- Попробуй просто начать говорить вслух то, что приходит тебе в голову.
- Попробуй поназывать мысли, которые непроизвольно крутятся в голове.
- Попробуй перечислять разные темы, про которые ты думал сегодня.

После этого, психотерапевт дает клиенту время, и стремится «не сбить» его переживания вопросами. А когда клиент разговорится и его эмоциональность достаточно включится, они смогут переходить к следующему этапу работы.

Упражнение №3 Оpoznание собственных переживаний

Для некоторых людей очень не просто понять то, что они чувствуют. Для работы с такими людьми психологу недостаточно режима обнаружения переживаний, нужна подробная инструкция, выполнив которую, клиент сможет понять что он чувствует. Пример:

Вернись, пожалуйста, мысленно в тот момент, когда это произошло. Вспомни, момент, когда ты это увидел. Что первое тебе захотелось сделать в этот момент? Какое первое движение возникло в теле в первый момент?

О: Вернись, пожалуйста, мысленно в тот момент, когда это произошло. Вспомни, как он говорил это тебе. Что первое захотелось твое душе тогда? Что первое приходящее на ум тебе захотелось сказать тогда?

О: Мысленно посмотри на ту ситуацию. Расскажи немного больше про свои переживания, которые у тебя начинают появляться, когда ты начинаешь про нее думать и ее мысленно рассматривать.

О: Скажи немного больше про эту загадочность. Не спеши, попробуй как-то выразить это ощущение другими словами сколь угодно странными.

Или универсальное, хотя и довольно обобщенное:

О: Не спеши. Возьми себе время. Попробуй вслушаться в это переживание. О чем оно пытается сказать тебе?

У приведенных примеров имеются определенные цели в отношении переживаний клиента:

Замедлиться.

Воссоздать некоторую картину в своем воображении (напр. вернуться в прошлое).

Начать «прислушиваться» к происходящему в душе и теле, тем или иным способом.

Упражнение № 4. Конкретизация переживаний

Для начала психолог выбирает неясное текущее переживание, оно может быть неясным для клиента. Либо не до конца понятным для психолога. Используется активное слушание, с использованием таких реплик как:

О: Попробуй рассказать больше об этом переживании.

О: Попробуй описать, что тебе хотелось бы понять про это?

Задача психолога, это не менее трех раз давать клиента инструкцию прислушиваться к себе. Желательно максимально одинаковыми словами.

О: Не спеши. Возьми себе время. Попробуй вслушаться в это переживание. О чем оно пытается сказать тебе?

Завершение (выделите на него минуту в конце)

О: Что оказалось для тебя интересным в нашем разговоре?

Упражнение №5 Обучение активному слушанию

Психолог раздает участникам карточки с правилами активного слушания и объясняет как их применять.

О: Сейчас вам нужно разбиться на пары. Выберите себе в пару человека, которого вы знаете меньше всего, но с кем хотели бы познакомиться поближе.

О: После того, как вы разбились на пары, сядьте друг напротив друга. Задания следует выполнять определенное количество времени. Поэтому следите за моими сигналами. Сначала правилами руководствуется

«слушающий».

О: Итак, «говорящий» 5 минут рассказывает «слушающему» о себе, о своих переживаниях и чувствах. «Слушающий», используя все правила и рекомендации помогает «говорящему» рассказать о себе». Через 5 минут тренер останавливает беседу.

О: Сейчас у «говорящего» будет 1 минута, в течении которой, он должен рассказать «слушающему» о том, что в его поведении помогло ему высказаться, а что затрудняло рассказ. Потом «слушающий» и «говорящий» меняются местами.

Упражнение № 6 Отработка умения слушать

Все участники делятся на 2 команды. Выбираются две противоположные по смыслу темы и каждая из команд должна высказать аргументы, в пользу своей темы. В этом упражнении важно не то, насколько хорошо был аргументирован ответ, а то насколько правильно был выполнен алгоритм правил активного слушания. Тот, чья очередь говорить, должен слушать предшествующего человека, реагируя «угу», а после высказывания аргументов задает уточняющий вопрос, если было не понятно или использует парафраз, если все ясно. Аргументы в пользу своей команды можно начать излагать после того, как предшествующий подтвердил, что его поняли правильно. Остальные следят, чтобы был парафраз, а не развитие мысли и не приписывать того, чего не было в высказывании.

Упражнение № 7 Отражение чувств

Это упражнение развивает навыки слушания и эмпатии. Человек должен не только ориентироваться на слова, но и учитывать невербальные сигналы.

Участники разбиваются на пары, задача одного из них - произнести эмоционально окрашенную фразу. После чего другой участник объясняет смысл произнесенной фразы (парафраз) и предположительно определяет чувства, которые испытал партнер. После чего участники меняются местами.

Упражнение №8 « Все равно ты молодец, потому что...»

Это упражнение больше подойдет для людей, встречающихся не впервые.

Оно так же тренирует эмпатическое слушание. Все участники встают в круг и по очереди передают друг другу какой-нибудь предмет. Тот, с кого начинается круг и в чьих руках окажется предмет, говорит: « Меня любят за то, что...». И при этом он должен передать предмет следующему игроку. Второй, выслушав, должен продолжить словами: « Все равно ты молодец, потому что...», и повторить фразу, сказанную первым игроком. Тем самым, рассказывая о своей проблеме, клиенты не только избавляются от негативных эмоций, но и ощущают поддержку окружающих.

Упражнение № 9 «Контролер»

Упражнение проводится в «тройках». Один человек выступает в роли « контролера», а двое беседует. Проводится три беседы, каждая по 8-10 мин. За время беседы «контролер» следит за соблюдением таких правил. Например, прежде чем высказать свое мнение по обсуждаемому вопросу, надо повторить то, что сказал собеседник. Повторение может начинаться словами: "Ты думаешь...", "Ты говоришь...". Контролер следит за соблюдением этого правила и имеет право вмешаться в разговор, когда беседующие забывают его выполнять".

Тема для беседы предлагается тренером и зависит от состава группы. Например, в группе руководителей можно предложить такую тему: "Выбрать три наиболее важные качества, которыми должен обладать руководитель для успешной работы".

Упражнение № 10 «Карточки»

Участники разбиваются на пары, психолог раздает им карточки.

О: Сейчас каждый из вас получит карточку. Текст на ней разделен на три части. В первой части описывается ситуация (это часть зачитывается), во второй части содержится то, что вы будете говорить собеседнику. А третья часть содержит в себе истинную причину ваших слов. Задача каждого игрока-поочередно понять позицию собеседника. Сделать это они должны посредством приемов активного слушания: уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей собеседника, сообщение о своем состоянии. Цель упражнения – это не

решить проблему собеседника, а понять истинную причину.

Упражнение № 11 «Продолжи высказывание»

Участники садятся по кругу. Это упражнение позволяет понять суть предлагаемых методик и техник, потренироваться в их использовании на практике, что является первоначальным шагом на пути к формированию умения слушать.

О: Я буду зачитывать вам различные предложения, вы должны будете продолжить их, используя такие приемы как: уточнение, пересказ, развитие мысли. Предложения подбираются в зависимости от состава группы. Каждое предложение читается три раза. Первый раз - для уточнения, второй - для пересказа и третий - для развития мысли. После того, как все закончили писать, психолог просит некоторых зачитать свои варианты ответов и вносит свои коррективы.

Упражнение № 12 «Продолжи искренно»

Упражнение, которое помогает человеку преодолеть стеснение и неловкость в выражении своих чувств и эмоций, а так же понимать чужие. Все участники садятся по кругу, психолог по очереди подходит к каждому и просит вытащить одну из карточек. Человек должен прочесть вслух написанный текст и быстро, не задумываясь, продолжить фразу. Например: « В обществе лиц противоположного пола я обычно чувствую себя...; У меня немало недостатков. Например...; Бывало, что близкие люди вызывали у меня почти ненависть. Однажды, помню...» Остальные, после того как человек договорит, должны либо поднять руку, если считают его высказывание искренним. Если после высказывания хотя бы один человек поднял руку, «говорящий» пересаживается в центр круга. Тому, чье высказывание не признали искренним дается второй шанс.

Упражнение № 13 «Сильные и слабые качества»

Цель упражнения - это обмен полезной информацией и обратная связь после отработки навыков. Участники садятся в круг. Сейчас у каждого из вас есть возможность обратиться к двум участникам группы, и попросить его

назвать два качества (отрицательное/положительное), которое помогает ему в общении и усложняет его. После каждого высказывания идет обсуждение, можно задавать вопросы и обговаривать каждый ответ, приобщая к дискуссии всех участников тренинга.

Упражнение № 14 « Футболка с надписью»

Упражнение предполагает достаточное знакомство членов группы друг с другом. Было время, когда имело популярность такое движение как хиппи. Одной из таких традиций было делать какие-нибудь надписи на своей одежде, часто отражающие жизненную позицию, девиз ее обладателя. Сейчас вы будете бросать друг другу мяч со словами: « Если бы ты был хиппи, то на твоей футболке было бы написано...» В ответ на это, человек либо принимает мяч, тем самым принимая надпись, либо кидает его обратно, в случае несогласия.

Упражнение № 15 « Волшебный магазин»

Это не сложное упражнение подойдет как для детей, так и для взрослых. Оно помогает выявить, каких эмоций человеку не хватает, а от каких он хотел бы избавиться. Психолог просит представить, что в аудитории появился волшебный магазин эмоций, и что он является продавцом. Но для того что бы купить там одну положительную эмоцию, нужно отдать свое негативное переживание. После того, как человек назвал определенное переживание, следуют вопросы: «Почему вы хотите избавиться от этого чувства? С чем оно связано? Для чего нужна приобретаемая эмоция?»

Упражнение № 16 «Радуга чувств»

Целью является обучение осознанию своего эмоционального состояния. Участникам выдается по два листка А4 и набор карандашей или фломастеров. А как же перечень различных положительных и отрицательных эмоций. Сейчас перед вами список эмоций, вам предстоит обозначить каждую эмоцию каким-нибудь определенным цветом, после чего, нарисовать две радуги. Первая- отображает те эмоции, которые вы испытывали за последнее время, вторая- те эмоции, которые вы испытываете обычно. Радуга может состоять из любого количества цветов и их последовательности. После того, как участники

нарисовали две радуги, психолог задает им вопросы относительно содержания их рисунков и испытываемых переживаний.

Упражнение № 17 « Состояния »

Развивается чувство эмпатии. Суть упражнения состоит в том, что бы понять, что чувствует сидящий рядом с тобой человек. Один из сидящих, обращаясь к соседу, начинает упражнение со слов: "Мне кажется, что ты сейчас спокоен и заинтересован происходящим" или "Мне кажется, что ты утомлен" и т. д. Тот, кому это сказали, в свою очередь, скажет всем о своем состоянии в данный момент. Затем он выскажет свое предположение о состоянии соседа слева. После того как круг замкнется, психолог может задать группе общий вопрос: "Каким образом вы определили состояние своего соседа?" или более конкретный: "На какие признаки вы ориентировались, определяя состояние своего соседа?".

Упражнение № 18 « Найди пару »

Психолог готовит карточки с эмоциональными состояниями, на каждое состояние приходится по две карточки. Участники садятся по кругу. Сейчас у вас на руках карточки с эмоциональными состояниями, у каждого из вас есть своя пара. Вам требуется изобразить то, что написано у вас на карточке, и найти человека с таким же эмоциональным состоянием. В конце упражнения, у объединившихся пар можно спросить по каким признакам они нашли свою пару.

Упражнение № 19 « Интервью »

Участники разбиваются на две группы, первая группа – журналисты, которые берут интервью, во второй группе каждый выбирает, кто он будет, чью роль возьмет (спортсмен, митрополит, бизнесмен, президент и т. п.) и, исходя из своей роли, должен отвечать на вопросы журналистов в течение 3 – 5 минут. После чего, можно поменяться ролями. В заключение обсуждают: "Легко ли было общаться исходя из определенной роли? Какие переживания и мысли возникали во время выполнения упражнения? Что помогло понять это упражнение?". При этом у первой группы тренируется навык активного

слушания, а вторая группа, ставя себя на место другого человека, ощущает новые эмоции и выражает их.

Упражнение № 20 « Передача чувств»

Цель упражнения - показать, насколько по-разному мы понимаем и передаем свои эмоции и чувства. Все участники встают в ряд, в затылок друг к другу, первый человек поворачивается ко второму и передает ему мимикой какое-либо чувство (радость, гнев, печаль, удивление и т. п.), второй человек должен передать следующему это же чувство, и т. д. У последнего спрашивают какое чувство он получил, и сравнивают с тем, какое чувство было послано. После выполнения этого упражнения можно обсудить то, как каждый понимал ту или иную мимику, какие были сложности.

Упражнение №21 «Поиск смысла жизни»

Инструкция: Сядьте в удобную позу. Представьте, что недостающий смысл жизни находится настолько далеко, что вы ощущаете свою изолированность от него, и настолько близко, что вы можете достаточно ясно его ощущать (то есть, видеть, или слышать, или просто чувствовать его присутствие). На что он похож? Первое, что возникает в вашем воображении и будет правильным ответом. Изучите возникший образ, поговорите с ним. Понятно, что недостающий смысл жизни должен представляться чем-то чрезвычайно прекрасным, энергетически сильным. Смысл жизни действительно дает нашей жизни много энергии и спокойствия, уверенности. Если вы уверены, что смысла жизни нет, то это означает. Что вы на самом деле знаете, чего вам не хватает, но вы отрицаете его существование. Поэтому эта отговорка не годится, вы все равно можете представить то, что как вам кажется, не существует, но в принципе желательно для вас.

Какие преграды существуют между вами и вашим смыслом жизни? На что они похожи, что они сообщают вам, как обосновывают отсутствие контакта между вами и смыслом жизни? Найдите контраргументы и другие способы преодоления препятствий. Если это не действует, то позвольте самому смыслу разрушить одну преграду за другой, приблизиться к вам и войти в ваше тело.

Ощутите, как смысл жизни вошел в вас и соединился с вами. Как изменилось ваше состояние? Ощущаете ли вы себя спокойнее, увереннее, целостнее, сильнее? Пусть это чувство закрепится и распространится по всему вашему телу. Время упражнения 5-10 минут.

Практические задания

Задача: определить поведение консультанта на разных этапах психологического консультирования.

Цель: закрепить теоретические знания по данной теме, выявить уровень подготовки к проведению различных этапов консультирования.

Упражнение 1

1) Вы должны взять на себя роль психолога консультанта. Проиграйте полностью с кем-либо сцену встречи клиента в психологической консультации

2) Вы должны обратиться к кому-нибудь как к потенциальному клиенту с типичными фразами речевого этикета, уместными в момент встречи в психологической консультации.

3) Ваша цель сыграть консультанта, который сможет успокоить возбуждённого клиента используя рекомендованные приёмы и методы и пусть кто-нибудь будет клиентом, который недоволен проведением консультации и считает важным об этом донести.

Упражнение 2 Психологическое интервью

Проведите психологическое интервью со взрослым человеком.

По результатам интервью составьте протокол, где отразите следующее:

- формулировку проблемы;
- основную информацию по проблеме;
- основные противоречия, заявленные клиентом;
- формулировки клиента по проблеме;
- желаемый результат;
- поиск позитивного результата;
- варианты решения проблемы (желательно несколько возможных вариантов).

Упражнение 3 «Монолог»

Цель: развивать умение сконцентрироваться, логично и последовательно излагать свои мысли, умение следить за временем («чувство времени»).

Участникам по очереди предлагается в течение 1 минуты придумать рассказ по одной из тем, предложенной тренером. Например:

- Что такое эмоциональность;
- Как преодолеть плохое настроение;
- Вспыльчивость – хорошо это или плохо;
- Хорошо ли иметь чувство справедливости;
- Взаимопонимание в группе

Упражнение «Картинка».

Целью данного упражнения является раскрепощение, сплочение и готовность к неформальному общению между собой. Материал – картинки, фото с различной эмоциональной нагрузкой.

Участникам предлагается выбрать одну или несколько картинок из имеющихся, которые могли бы отражать их настроение, убеждение или мироощущение, или просто то, которое понравилось больше всего. Следом следует рассказать группе, почему именно эту картинку выбрал участник. Ожидаемый результат – участники эмоционально освобождаются и чувствуют себя комфортнее.

Упражнение по Г.И. Колесниковой. Задача: выявить особенности психологического влияния в практике консультирования.

Цель: закрепление теоретического знания по данной теме, выявить способность чётко формировать умение противостоять навязанному мнению, а также оказывать положительное влияние на окружающих.

Подберите метафоры к основным ситуациям:

- 1) напоминание клиенту об имеющихся у него ресурсах;
- 2) поиск новых ресурсов;
- 3) предложение решения проблемы;
- 4) структурирование общения;

- 5) снятие барьеров в общении;
- 6) разрушение ограничивающих убеждений.

Невербальные техники психологического консультирования.

Цель: Позволяют создавать контакты и атмосферу консультирования.

Они не очень заметны для клиента, но очень важны.

- 1) визуальный - контакт глаз;
- 2) использование мимики;
- 3) использование пантомимики;
- 4) проксемические средства – использование расстояния между клиентом и консультантом и взаимного расположения;
- 5) паралингвистические средства - использование громкости, голоса, интонации, скорость речи, паузы в речи.

Паузы молчания молчание:

- увеличивает эмоциональное взаимопонимание консультанта и клиента;
- предоставляет возможность клиенту «погрузиться» в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение;
- позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах.

Упражнение «Стирание негативной информации»

Сядьте, расслабьтесь. Закройте глаза. Представьте перед собой чистый лист бумаги, карандаши и стиральную резинку. Мысленно нарисуйте на листе негативную ситуацию, которую необходимо забыть. Это может быть реальная картинка, образная ассоциация и т.д. Мысленно возьмите стиральную резинку и начинайте последовательно «стирать» с листа бумаги мысленно созданную негативную ситуацию. «Стирайте» до тех пор, пока с листа не исчезнет картинка. Откройте глаза. Произведите проверку. Для этого закройте глаза и представьте тот же лист бумаги. Если картинка не исчезла, снова возьмите стиральную резинку и «стирайте» до ее полного исчезновения. Через некоторое время упражнение можно повторить.

Упражнение «Аукцион»

Как на аукционе предлагается как можно больше найти способов, которые помогли бы справляться со стрессовыми ситуациями. Психолог дает возможность клиентам провести через себя и представить другим выбранные ими способы снятия стрессового напряжения и эмоционально расположить участников к активным высказываниям.

Упражнение «Волшебные зеркала»

Цель: формирование положительной Я -концепции, повышение уверенности в себе, снижение тревожности. Материалы: цветные карандаши или фломастеры, бумага А4. Процедура: Участникам предлагается нарисовать себя в 3-х зеркалах, но не простых, а в волшебных: в первом - маленьким и испуганным, во втором - большим и весёлым, в третьем -не боящимся ничего и сильным. Далее психологом задаются вопросы. Например: Какой человек выглядит симпатичнее? На кого ты сейчас похож? В какое зеркало ты чаще всего смотришься в жизни? На кого ты хотел бы быть похож? Какие ощущения у тебя возникали в процессе рисования 3-х рисунков?

Упражнение «Нарисуй свой страх»

Цель: преодоление негативных переживаний, символическое уничтожение страха, снижение эмоционального напряжения. Материалы: цветные карандаши или фломастеры, бумага А4. Процедура: Участникам предлагается нарисовать свой страх и ему дать имя. Участники обсуждают свои рисунки. После чего участникам предлагается несколько вариантов на выбор избавления от своего страха: уничтожить рисунок (страх); превратить страшное в смешное, дорисовав рисунок; украсить его, чтобы оно само себе понравилось и стало добрым; либо свой вариант придумать. Психолог задает им следующие вопросы: Что изображено на рисунке? Расскажи о нём подробнее. Какие ощущения у тебя возникали во время рисования? Какой способ избавления от страха ты выбрал? Какой этот страх сейчас? Какие ощущения у тебя возникали во время «избавления»? Изменилось ли твоё отношение к данному страху теперь?

Кейс №1. «Катя С., собираясь в школу, очень сильно волнуется, по

несколько раз проверяет свою домашнюю работу, учебники и выходит из дома на 10 минут раньше обычного». Проанализируйте, какая личностная особенность описана в данном примере?

А) тревожность, Б) агрессивность, В) импульсивность

Кейс №2. «Саше 15 лет; очень замкнутый, необщительный, эмоционально холодный мальчик. У него нет друзей, в учебе не делает никаких успехов. Но при этом Саше нравится изучать религии и истории Индии. Он заинтересован медитативными техниками. Эти особенности обострились, в последний год, когда мальчику исполнилось 14 лет. Он практически перестал общаться с родителями и все свободное время проводит в своей комнате». Почему могла возникнуть такая ситуация? Какой план действий можно предложить родителям и педагогам?

Кейс №3. Внимательно прочтите задание, в котором представлена проблемная ситуация из реальной жизни. Предложите решение данной ситуации. «К учителю приходит мать с убежденностью, что ее дочь - одаренный ребенок, но она нервная, может плохо сдать экзамены и требует учесть это в конкурсном отборе в 7 класс. Ваши действия?»

Кейс №4. О каких особенностях подростковой психики свидетельствует приведенный ниже отрывок? «Наружность моя, я убеждался, не только была некрасивой, но я не мог даже утешать себя обыкновенными утешениями в подобных случаях. Я не мог сказать, что у меня выразительное, умное или благородное лицо. Выразительного ничего не было – самые обыкновенные черты. Грубые и дурные черты, глаза маленькие карие, особенно в то время, когда я смотрелся в зеркало, были скорее глупые, чем умные».

Автором упражнений, представленных ниже, является Абрамова Г.С.

Упражнение на развитие профдействий психолога по созданию ситуации взаимодействия с другим человеком. Цель: выделение основных тем в тексте для построения предмета взаимодействия.

Студенты должны прочитать предоставленные тексты, затем выделить и обосновать единицы анализа текста на основе его понимания (единицей

анализа можно считать понятие задач взаимодействия). Затем необходимы отыскать индикаторы задач взаимодействия в тексте, руководствуясь принципом конвенциональности. После этого необходимо выполнить статистическую обработку (примерный количественный анализ тем взаимодействия)

Упражнение: анализ и выделение значимых тем психологом. Цель: анализ тем в реальных высказываниях людей, обращавшихся за психологической помощью. Студенты должны проанализировать предоставленные тексты и выделить, какие темы представлены в следующих высказываниях, затем обосновать свой ответ через анализ смысловых единиц текста.

Упражнение. Цель: установление невербального контакта при работе с группой. Вся группа студентов учит несколько коротких стихотворных текстов (например, всем известные «идёт бычок, качается» и «наша Таня громко плачет»). Затем каждый студень должен рассказать своё стихотворение, без слов, используя лишь невербальные способы передачи информации. Группа должна догадаться какое, стихотворение рассказывает выступающий.

Упражнение. Цель: освоение техники сообщения психоинформации. Студентом предлагается прочитать некоторые высказывания психологов, которые содержат психологическую информацию, а затем определить, какой из вариантов высказывания является неквалифицированным, а какой отражает профессиональную позицию психолога. Свой ответ необходимо аргументировать, пользуясь понятием о задачах психологического консультирования.

Упражнение. Цель: освоение техники обратной связи как метода воздействия в ситуации интервью («супервопрос»). Студентам предлагается прочитать несколько высказываний клиентов на приеме консультирования. Затем студенты должны поставить вопрос к каждому высказыванию и обосновать необходимость постановки именно этого вопроса. При

аргументировании важно обратить внимание на то содержание высказывания, которое вызвало обратную связь. Также нужно ответить на вопрос о соответствии вопроса созданию предмета профвзаимодействия.

2.2 Методики, рекомендуемые для применения в работе с клиентами

Мы предлагаем в качестве методического инструментария следующие методики (представленные в таблице), наиболее успешно применяемые на диагностическом этапе ПК (не все подходят для ДПК).

Таблица 3 – Методики, рекомендуемые для работы с клиентами

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
П. Хеймас (адаптация А.И. Подольский)	Методика «Депрископ»	Опросник предназначен для выявления депрессивных и суицидальных тенденций у подростков	Методика состоит из 31 утверждения следующего характера: «Я мог(ла) бы спать день и ночь», «Мне не хотелось жить».. Испытуемому предлагается ответить да/нет на данные утверждения
У.Зунге (адаптация Т.И.Балашова)	Методика диагностики депрессивных состояний «Шкала депрессии»	Опросник предназначен для дифференциальной диагностики депрессивных состояний и состояний, близких к депрессивным	Методика состоит из 20 предложений, испытуемому предлагается выбрать цифру, соответствующую чувствам, доминирующим у испытуемого в последнее время
А.Уэссман, Д.Рикс	Самооценка эмоциональных состояний (сокращённый вариант)	Определение самооценки эмоциональных состояний	Испытуемому предлагается выбрать из предложенных суждений то, которое лучше всего описывается эмоциональное состояние в данный момент времени
Э.Эйдемиллер, В.В. Юстицкис	Методика «Типовое состояние»	Диагностика эмоциональных состояний подростка	Испытуемому предлагается перечень чувств, состояний; необходимо оценить выраженность того или иного чувства в баллах от «0» до «7»; чувства касаются различных сфер: семья, школа

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
Т.Н. Разуваева (модификация)	Опросник суицидального риска	Экспресс-диагностика суицидального риска; выявление уровня сформированности суицидальных намерений с целью предупреждения серьезных попыток самоубийства. Предназначена для учащихся обоих полов 8-11 класса. Возможно индивидуальное и групповое тестирование	Испытуемому предлагается оценить 29 утверждений. В случае согласия необходимо поставить «+», несогласия «-»
З. Королёв	Тест «Ваши суицидальные наклонности»	Определение суицидальных наклонностей субъекта	Проективная методика. Испытуемому предъявляется определенная фигура замысловатой формы на листе бумаги. Ее сердцевина закрашена черным. Необходимо закончить рисунок, закрасив все части фигуры таким образом, чтобы картина понравилась испытуемому
Рене Жиль	Проективная методика Рене Жилия	Исследование сферы межличностных отношений подростка и его восприятия внутрисемейных отношений. Изучение социальной приспособленности подростка, его взаимоотношений с окружающими	Методика является визуально-вербальной, состоит из 42 картинок с изображением детей / детей и взрослых, а также текстовых заданий. Ее направленность – выявление особенностей поведения в разнообразных жизненных ситуациях, важных для ребенка и затрагивающих его отношения с другими людьми
Дж. Морено	Методика социометрия	Позволяет определить уровень сформированности коммуникативных	Методика проводится групповым методом (время проведения 15 мин). Предварительно

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		<p>навыков у подростков. Применяется с целью диагностики межличностных и межгрупповых отношений для их дальнейшей коррекции. Позволяет изучать типологию соц. поведения людей в условиях групповой деятельности, их психологическую совместимость, -</p>	<p>необходимо установить атмосферу доверия в группе. Респонденты записывают фамилии членов группы, выбранных ими по тому или иному критерию в опросный лист. Возможны три основных способа выбора: а) количество выборов ограничивается 3-5; б) разрешается полная свобода выбора (каждый может записать столько решений, сколько пожелает); в) испытуемый ранжирует всех членов группы в зависимости от предложенного критерия</p>
Т.Лири, Г.Лефорж, Р.Сазек	Тест Лири	Методика предназначена для диагностики межличностных взаимоотношений в ближайшем окружении испытуемого	Опросник включает 128 оценочных суждений, из которых испытуемый выбирает наиболее подходящие для себя
Д. М. Сакс, С. Леви	Методика «Незаконченные предложения»	Методика предназначена для диагностики системы личностных отношений	Методика включает 60 незаконченных предложений, которые делятся на 15 групп, характеризующих систему отношений к семье, противоположному полу, к сексуальным отношениям, и т.д.
Т. Лири (адаптация Л. Н. Собчик)	Метод диагностики межличностных отношений (ДМО)	Диагностика коммуникативных особенностей личности, определение индивидуального стиля общения	В процессе работы испытуемый должен на регистрационной сетке зачеркивать крестиком номера, соответствующие тем чертам, которые он у себя находит. Методика включает 128 характеристик.
М.Снайдер	Тест на оценку самоконтроля в общении	Определение коммуникативного контроля в общении	Испытуемому предлагается 10 предложений, описывающих реакции на

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
			некоторые ситуации; каждое из которых испытуемый должен оценить как верное или неверное применительно к себе
З. Матейчик, П.Ржичан (в основе опросник Е. Шафера)	«Поведение родителей и отношений подростков к ним»	Опросник изучает установки, поведение и методы воспитания родителей с точки зрения детей, позволяет оценить взаимоотношения подростка с родителями	В ходе исследования подросток заполняет предъявленные регистрационные бланки на каждого из родителей
Е. Шафер (адаптирован Вассерман Л. И., Горьковой И. А., Ромициной Е. Е.)	Опросник детско-родительских отношений (сокр. ADOR)	Опросник позволяет выявить отношения подростка с родителями по наиболее общим проявлениям: доброжелательность, враждебность, автономия, директивность и непоследовательность родителя. С помощью данной методики можно изучить установки, поведение и методы воспитания родителей так, как видят их дети в подростковом возрасте	Испытуемого просят оценить, исходя из собственного опыта, какие из указанных положений наиболее характерны для его родителей по шкале от 0 до 2. Всего необходимо оценить 50 утверждений для каждого из родителей
Д.В.Ярцев	Опросник на изучение социально-психологических особенностей становления личности подростка	Опросник позволяет получить информацию о влиянии ведущих сфер жизни подростка (семья, школа, референтная группа, интимно-личностное общение, социально-экономическая деятельность) на формирование его социальных отношений	Испытуемому предлагается перечень вопросов (24), на которые допускается три варианта ответов (да, нет, не знаю)

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
К. Роджерс, Р. Даймонд (адаптация Т.В. Снегиревой)	Шкала СПА (социально-психологической адаптированности)	Методика предназначена для оценки социально-психологической адаптированности / дезадаптированности личности подростка; шкала ориентирована на возраст от 14 лет	Шкала состоит из 101 суждения; предъявляется испытуемым в виде небольшой тетради с высказываниями, под каждым из которых напечатана семиступенчатая шкала соответствия предъявляемого суждения своим представлениям о себе
Марковская И. М.	Методика взаимодействия ребенка с родителем (ВРР)	Методика предназначена для диагностики особенностей взаимодействия родителей и детей с позиции подростка	Взрослый и детский варианты опросника включают по 60 вопросов и имеют аналогичную структуру. Испытуемому необходимо отметить степень согласия с утверждениями по 5-балльной системе, заполнив бланк на каждого из родителей
Р. Бернс, С. Кауфман	Кинетический рисунок семьи	Диагностирует взаимоотношения в семье, которые вызывают чувство тревоги у подростка; выявляет восприятие им других членов семьи и свое место среди них	Тест состоит из 2 частей: рисование семьи / индивидуальная беседа. Каждый рисунок является творческой деятельностью, которая не только отражает восприятие своей семьи подростком, но и позволяет анализировать, переосмысливать семейные отношения
Р. Х. Мус (адаптация С. Ю. Куприянов)	Шкала семейного окружения (ШСО)	Опросник предназначен для оценки и диагностики микросоциального климата в семье. Основное внимание уделяется измерению и описанию отношений между членами семьи, направлениям личностного роста, которым в семье придается особое	Испытуемому предлагается оценить 90 утверждений и решить, какие из них верны в отношении его семьи, а какие неверны. Если члены семьи разделяются по какому-либо из утверждений на две равные половины, то необходимо решить, верно или неверно утверждение описывает семью в целом

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		значение, основной организационной структуре семьи	
С. В. Духновский	Тест СОМО «Субъективная оценка межличностных отношений»	Определение дисгармонии межличностных отношений. Выявление напряженности, отчужденности, конфликтности, агрессивности в межличностных отношениях, которые являются индикаторами дисгармоничного взаимодействия	Методика состоит из 40 вопросов, содержащих различные характеристики отношений, состояний и чувств, возникающих при взаимодействии с другими людьми. Респондентам необходимо оценить (по 7 – балльной шкале), насколько перечисленные признаки свойственны их отношениям с другими людьми
А. А. Рукавишников	Диагностика межличностных отношений	Цель методики – выявить отношение испытуемого к коллективу. Методика предназначена для подростков обоих полов от 12 лет и старше	Испытуемому необходимо ответить на ряд вопросов, время тестирования неограниченно. После проводится подсчет баллов и анализ полученных результатов
Е. И. Розов	Тест «Подростки о родителях»	Опросник «Поведение родителей и отношение подростков к ним», предназначен для изучения установок, поведения и методов воспитания родителей глазами подростков	Подростка просят оценить, исходя из собственного опыта, какие из указанных положений более всего характерны для его родителей. Если утверждение полностью соответствует воспитательным принципам отца (матери), необходимо обвести цифру «2», если частично – цифру «1», если не соответствует – цифру «0»
Э. Вагнер (адаптация Т.Н. Курбатова)	Тест руки (Hand test)	Тест руки Вагнера предназначен для диагностики агрессивности подростков	Респонденту нужно проинтерпретировать содержание действия, которое представлено в виде «стоп-кадра» - изображения кисти руки в разных положениях (9 карточек +1 без

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
			изображения) социально нейтрального и не несущего какой-либо смысловой нагрузки
А.Ассингер	Оценка агрессивности в отношениях, тест А.Ассингера	Методика позволяет определить корректность человека в отношении с окружающими, легкость и комфортность в общении с людьми	Испытуемому предлагаются 20 вопросов и варианты ответов к ним; необходимо выбрать вариант, соответствующий мнению испытуемого
А. Басс и Э. Дарки (адаптация А.К.Осницкий)	Методика диагностики показателей и форм агрессии	Изучение степени агрессивности подростка в различных формах ее проявления: конфликтность, злословие, давление, принуждение, негативное оценивание, угрозы или применение физической силы	Адаптированный А.К. Осницким вариант теста сохраняет первоначальное количество (75 утверждений) и содержательный смысл вопросов, но предполагает 4 возможных варианта ответа для испытуемого: «да» / «пожалуй, да» / «пожалуй, нет» / «нет»
Лаборатория azps.ru	Тест «Склонность к саморазрушению»	Диагностирует наличие или отсутствие синдрома саморазрушения, т.е. склонности к саморазрушению, самоагрессии, самотравматизму	Испытуемому предлагается прочитать каждое из 10 предъявленных утверждений и ответить да / нет.
У. Кук и Д. Медлей (адаптация Л. Н. Собчик)	Шкала диагностики враждебности Кука-Медлей	Опросник, предназначен для диагностики склонности к враждебному и агрессивному поведению. По итогам обследования вычисляется уровень цинизма, агрессивности и враждебности подростков	Опросник состоит из 27 утверждений, на которые нужно дать ответ по 6-балльной шкале Ликкерта. Пункты группируются в три шкалы с различным количеством пунктов в каждой; шкалы также не имеют общих пунктов. В итоге возможно получение значений трёх шкал, общий балл агрессивности не вычисляется
Фрейбургская анкета агрессивности	Фрейбургская анкета агрессивности	Анкета выявляет склонность подростков к агрессивному	Инструкция к анкете предлагает подростку ответить «да» / «нет» на

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		поведению	данное предложение (всего 19)
С. Розенцвейг (модификация Н. В. Тарабриной)	Методика рисуночной фрустрации	Выявление негативных психических состояний и их коррекция. Методика проводится на подростках обоих полов от 13 лет и старше	Стимулирующая ситуация этого метода заключается в схематическом контурном рисунке, на котором изображены два человека или более, занятые еще не законченным разговором. Персонажи могут различаться по полу, возрасту и пр.- общее для всех рисунков -персонажи находятся во фрустрационной ситуации
С. Н. Ениколопов, Н. П. Цибульский	Опросник легитимизированной агрессии (ЛА)	Диагностика уровня легитимизированной агрессии подростков (от 15 лет и старше)	Тест состоит из 74 утверждений, на которые испытуемый должен выбрать один из вариантов ответа (от «полностью согласен» до «полностью не согласен») Результаты теста имеют вид пяти шкал: «личный опыт», «спорт», «политика», «СМИ», «воспитание». Сумма баллов по каждой шкале позволяет судить о выраженности склонности к легитимизированной агрессии в той или иной сфере
В. В. Бойко	Методика определения интегральных форм коммуникативной агрессии	Методика предназначена для определения уровня агрессии подростков (от 15 лет и старше)	Испытуемому предлагается 55 утверждений, которые нужно оценить по дихотомической шкале (да/нет). Ответы обрабатываются по ключу, в котором номера вопросов распределены по соответствующим 11 признакам агрессии
А. Басс и М. Перри	Опросник ВРАQ-24	Опросник предназначен для диагностики склонности к агрессии	Испытуемому предлагается 24 утверждения, которые нужно оценить относительно себя по 5-ти

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		подростков (от 15 лет и старше)	балльной шкале. По результатам методики делается заключение о выраженности трех факторов агрессии: физическая агрессия, гнев, враждебность
П. Я. Иванов, А. Е. Личко	Патохарактерологический диагностический опросник ПДО	Определение типов акцентуаций характера, психопатий и сопряженных с ними особенностей личности в 14-18 летнем возрасте (склонность к алкоголизации, делинквентности и др.)	ПДО включает 25 таблиц - наборов фраз: «Самочувствие», «Настроение» и др. В каждом наборе от 10 до 19 ответов, предлагаемых респонденту. Проводится два исследования: 1) предлагается выбрать наиболее подходящий ответ в каждой таблице и поставить соответствующий номер в регистрац. листе № 1. 2) предлагается выбрать в тех же таблицах наиболее неподходящие, отвергаемые ответы и поставить соответствующие номера в регистрац. листе № 2
Э.Г.Эйдемиллер	Методика аутоидентификации акцентуаций характера Э.Г. Эйдемиллера	Определение акцентуации характера	Испытуемому предлагается ознакомиться с содержанием предложенных характеристик и выбрать одну или несколько карточек, на которых наиболее полно и похоже описан его характер
Г. Шмишек	Тест-опросник Шмишека (в основе концепция акцентуированных личностей К.Леонгарда)	Выявление акцентуаций характера у подростка	Испытуемому предлагается ответить на 88 вопросов, представленных в тестовом буклете со стандартной инструкцией
Л.Н.Собчик	Индивидуально -	Выявление особенностей проявления	Испытуемому предлагается ряд утверждений, необходимо выразить свое

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
	типологический опросник	характерологических акцентуаций личности, дезадаптирующих свойств	согласие /несогласие с ним
К.Леонгард	«Характерологический опросник»	Выявление акцентуированных черт личности	Испытуемому предлагаются утверждения, касающиеся его характера, необходимо выразить свое согласие/несогласие с предложенным утверждением
Л. Сонди (модификация Л. Н. Собчик)	Тест Сонди / Метод портретных выборов	Позволяет находить социальные / асоциальные, здоровые / патологические тенденции испытуемых. Цель: выявление некоторых проявлений психического расстройства и нарушений поведения	Проективный личностный тест. Испытуемому предлагается выбрать наиболее и наименее симпатичные портреты разных мужчин и женщин. Каждый портрет отражает в наиболее заостренном виде проявление одного из восьми основных базисных человеческих влечений и выявляет ту или иную проблему или патологию обследуемого
Э. Батлер	Шкала дисфункциональных убеждений при пограничном расстройстве личности (ПРЛ)	Единственная методика, позволяющая оценить выраженность черт пограничной патологии. Разработана специально для анализа именно этого типа личностной патологии	Методика состоит из 14 вопросов. Испытуемому необходимо дать ответ по шкале от 0 до 4 баллов (0 баллов – не согласен совсем)
М.Кун, Т.Макпартленд (модификация Т. В. Румянцевой)	Методика «Кто Я»	Исследование представления о себе, своих личностных качествах	Испытуемому предлагается, не заботясь о логичности, ответить 20 раз на вопрос «Кто Я» так, как будто испытуемый отвечает самому себе, а не кому-то другому
А.С. Будасси	Методика изучения уровня самооценки личности подростка	Методика позволяет диагностировать самооценку личности подростка, отношение к своим способностям, возможностям,	Работа с методикой состоит из двух частей: 1) испытуемому предлагается список черт личности, из которых он должен выбрать по 10 – 20 качеств, характеризующих его идеал

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		личностным качествам, внешнему облику	и анти – идеал; 2) в полученном списке нужно подчеркнуть качества, присущие самому испытуемому
В. В. Столин, С. Р. Пантилеев	Методика исследования самоотношения подростков	Опросник направлен на выявление уровня самоотношения испытуемого к самому себе. Позволяет выявить три уровня самоотношения: 1) глобальное; 2) дифференцированное по самоуважению, самоинтересу и ожиданиям по отношению к самому себе; 3) готовность к конкретным действиям в отношении к своему «Я»	Опросник содержит 57 вопросов-суждений, на которые необходимо ответить (да/нет)
Т.В. Дембо, С.Я. Рубинштейн	Методика определения самооценки	Методика позволяет выявить уровень самооценки личности подростка	Испытуемому предлагается провести на листе бумаги несколько вертикальных линий – шкал, соответствующих состояниям, свойствам, чертам личности (счастье, здоровье, ум и т.д.). Предлагается оценить свои возможности, отметив на шкале уровень их развития (верх. точка – наивысший уровень)
С.Р.Пантелеев	Методика исследования самоотношения личности подростков обоих полов	Представляет собой личностный опросник – самоотчет, самописание Я-концепции, содержащее свойствам человеку способы самовосприятия и самооценивания	Испытуемому предъявляется тестовый буклет, содержащий 110 пунктов вопросов, подразумевающих две градации ответов – согласен/несогласен, которые фиксируются в соответствующих позициях бланка ответов. Ответы оцениваются по 9 шкалам, определяющим

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
			пространство самоотношения
Ю.М. Орлов, Ю.Н. Емельянов	Самооценка эмпатических способностей	Методика позволяет определить способность к эмпатии (сопереживанию)	Испытуемому необходимо ответить на ряд предлагаемых вопросов
Р. Бернс (адаптация)	«Автопортрет»	Проективная методика служит для практического изучения особенностей самосознания, самоотношения, самооценки подростков	Испытуемому предлагается нарисовать самого себя в полный рост
В. Стефансон (адаптация в НИИ им. В. М. Бехтерева)	Методика «Q - сортировка»	Методика используется для изучения представлений о себе. Позволяет определить 6 основных тенденций поведения человека в реальной группе: зависимость/независимость, общительность/необщительность, принятие/избегание «борьбы». Методика может использоваться для определения: социального, идеального, актуального «Я»	Испытуемому предъявляется 60 высказываний (в виде списка, или на карточках), с которыми необходимо ознакомиться и ответить «да» / «нет», если оно соответствует / не соответствует его представлению о себе. Ответы фиксируются в регистрационном бланке. В случае использования карточек испытуемый раскладывает их в зависимости от ответа на три группы («да» / «нет» / «сомневаюсь»)
Е.Ф. Бажин, Е.А. Голынкина, А.М. Эткинд (в основе концепция локуса контроля Дж. Роттера)	Уровень субъективного контроля УСК	Методика позволяет определить локус контроля в различных по типу ситуациях	Опросник состоит из 44 пунктов, существует 2 варианта ответов (традиционный: да-нет и ответы по 6-балльной шкале: от «-3» до «+3», что означает полное несогласие/согласие с пунктом шкалы)
Р. Кеттелл	16-факторный личностный опросник (Форма С)	Оценка индивидуально-психологических особенностей личности. Ориентация на выявление относительно независимых 16	Опросник состоит из 105 вопросов (форма С), предлагается три варианта ответа (a, b, c). Испытуемый в процессе работы должен придерживаться

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		факторов (шкал, первичных черт) личности	обозначенных правил: не тратить время на обдумывание, не давать неопределенные ответы, не пропускать вопросы, быть максимально искренним.
Е.С.Романова, С.Ф. Потёмкина	Методика «Автопортрет» (предлагаются две интерпретации: Р.Бернса и оригинальная, авторская)	Проективная методика исследования личности	Испытуемому предлагается изобразить самого себя
М.З. Друкаревич	Методика «Несуществующее животное»	Проективная методика общего исследования личности	Испытуемому предлагается придумать и нарисовать несуществующее животное и назвать его несуществующим именем
Разработана в лаборатории клинической психологии ВКНЦ АМН РФ Д. Кинканнон (адаптация В. П. Зайцев и В. Н. Козюлей)	Методика СМОЛ	Определение личностного типа подростков, многостороннее исследование личности (более простой и экономичный по времени аналог MMPI)	Испытуемому предлагаются утверждения (количество 71), касающиеся состояния здоровья и черт характера. Необходимо отметить, является ли данное утверждение верным/неверным по отношению к нему.
Г. Айзенк	Опросник EPQ для оценки экстраверсии, нейротизма, психотизма	Методика предназначена для оценки характерологических особенностей подростка	Испытуемому предлагается ответить «да» / «нет» на предложенные вопросы (101 вопрос). Опросник содержит следующие шкалы: экстраверсия-интроверсия; нейротизм-стабильность; психотизм; шкала оценки искренности испытуемого
С. Бем (адаптация Н.В. Дворянчиков)	Методика «Маскулинность-фемининность» (Bem Sex Role Inventory, BSRI)	Анализ полоролевой идентичности и выраженности черт диссоциального расстройства. Диагностика психологического пола личности подростка.	Опросник содержит 60 утверждений, на которые нужно дать ответ «да» или «нет», тем самым оценивая наличие или отсутствие у себя названных качеств

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		Позволяет определить степень маскулинности, фемининности, андрогинности	
А. Н. Орел	Методика определения склонности к отклоняющемуся поведению (СОП)	Определение готовности (склонности) подростков обоих полов к реализации различных форм отклоняющегося поведения.	Стандартизированный тест-опросник представляет собой набор специализированных психодиагностических шкал, которые делятся на содержательные (направлены на измерение психологического содержания комплекса связанных между собой форм девиантного поведения) и служебные (измеряют предрасположенность испытуемого давать о себе социально-одобряемую информацию). Мужской вариант состоит из 97 утверждений, женский из 107 (необходимо ответить «согласен» / «не согласен»)
Л.В.Зубова	Глубинное интервью «От 11 до 17 лет»	Анкета относится к типу методик глубинного интервью, направленного на изучение ценностей, мотивов, приоритетов мировоззрения, ценностного сознания и направленности личности (методика предлагается в нескольких модификациях)	Испытуемому предлагается ответить на ряд вопросов; для большинства из которых приводится перечень возможных вариантов ответов
В.Смекало, М.Кучер (адаптация)	Диагностика направленности и личности (ориентационный опросник для	Определение направленности личности в профессиональной сфере, исследование особенностей личности	Испытуемому предлагается 27 высказываний, по каждому предлагается три варианта ответа. Методика позволяет выявить степень

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
	подростков)	подростка	выраженности трех основных ориентаций личности в профессиональной сфере: направленность на себя, на взаимодействие с партнерами, на задачу
Г. В. Лозовая	Методика определения склонности к 13 видам зависимостей	Методика диагностирует общую склонность к зависимостям. Кроме того определяет: алкогольную, интернет, компьютерную, любовную, наркотическую, игровую, никотиновую, пищевую зависимость, зависимость от межполовых отношений, от здорового образа жизни, трудоголизм, телевизионную, религиозную, лекарственную зависимость	Испытуемому предлагается тестовый материал, состоящий из 70 утверждений. Необходимо оценить каждое суждение по пятибалльной шкале
К. Томас (адаптация Н. В. Гришиной)	Тест описания поведения	Методика направлена на выявление особенностей поведения подростков	Испытуемому предъявляются предложения, описывающие реакции на некоторые ситуации, каждое необходимо оценить как верное/неверное применительно к себе
К. Левитина	Тест склонности к риску	Методика позволяет определить склонность к риску, к поиску острых ощущений	Испытуемому предлагается перечень вопросов, на которые можно дать один из пяти возможных вариантов ответа (да/ скорее да, чем нет / трудно сказать/ скорее нет, чем да/ нет)
М. Цукерман	Шкала поиска острых ощущений	Методика позволяет определить уровень потребности в острых	Испытуемому предлагается ряд утверждений, объединенных в пары;

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
		ощущениях	необходимо выбрать то, которое наиболее характерно для него
В.А.Лосенков	Методика измерения импульсивности и в поведении	Методика позволяет определить уровень импульсивности в поведении подростка	Испытуемому предлагается ответить на 20 вопросов теста, к каждому из которых дается четырёхбалльная шкала ответов; необходимо выбрать один, наиболее соответствующий представлению испытуемого о себе
А.Г.Шмелев, В.С.Бабина	ТЮФ (тест юмористических фраз)	Исследование мотивационной сферы личности (выявление доминирующей мотивации)	Испытуемому предлагается стимульный материал, состоящий из 100 юмористических фраз - карточек, которые необходимо разложить строго по предложенной тематике (основные темы: агрессия-самозащита; пагубные пристрастия; деньги; социальные проблемы и т.д.)
М. И. Рожков	Анкетный опросник М. И. Рожкова	Выявление у подростков представлений об асоциальном поведении и его видах	Испытуемому предлагается прочитать утверждения (восемь утверждений, включающих от 6 до 17 вариантов ответа) и выбрать варианты, наиболее близкие его взглядам
Л. Гант и К. Табон (модификация А.И. Копытина и Е. Свистовской)	Проективная методика «Человек, срывающий яблоко с дерева»	Методика позволяет определить, как человек относится к своим проблемам, пытается найти пути их решения, как оценивает степень их «тяжести», какую стратегию использует при решении и каким образом действует	Испытуемому предлагается нарисовать человека, срывающего яблоко с дерева. Время на создание рисунка не ограничено
Б.И. Хасан	Методика изучения	Методика исследует движущие силы	Испытуемому предъявляется стимульный

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
	конфликтных установок (на базе теста РАТ -рисованный апперцептивный тест)	личности: внутренние конфликты, влечения, интересы, мотивы. Методика предназначена для подростков обоих полов старше 12 лет	материал, представляющий собой контурные сюжетные картинки, на которых схематично изображены человеческие фигурки. Предлагается задание последовательно, согласно нумерации, рассмотреть каждую картинку и написать рассказ о том, как он интерпретирует содержимое рисунка
М. Рокич, адаптация А.Гоштаус, М.А.Семенов, В.А. Ядов.	«Ценностные ориентации»	Определение уровня сформированности потребностной, мотивационной, деятельностной сфер личности подростка. Определяется направленность личности, что составляет основу ее отношения к окружающему миру, другим людям, самому себе	Методика основана на прямом ранжировании ценностей (инструментальных и терминальных) в зависимости от их субъективной значимости. Респонденту предъявляются два списка ценностей (по 18 в каждом), где он присваивает каждой ценности ранговый номер
Л.В.Зубова	«Анкета на изучение ценностных ориентаций»	Изучение ценностных ориентаций личности подростков	Испытуемому предлагается 34 утверждения, по 2 на каждую ценностную ориентацию (выделены 17 ЦО). Необходимо указать, насколько испытуемый согласен с предложенными утверждениями (от 1 до 5 баллов- степень согласия)
Б. С. Круглов	Методика «Определение сформированности ценностных ориентаций»	Диагностика эмоциональной и личностной сферы подростка	Испытуемому предлагается список целей, которые люди стремятся достичь в своей жизни. Необходимо выбрать наиболее ценные, значимые для испытуемого (проставить баллы от 1 до 5, 5-наиболее значимые). Кроме того, предлагается список основных качеств личности человека,

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
			необходимо выбрать наиболее ценные, значимые, оценив по 5-ти балльной шкале
Т. И. Пашукова	Методика диагностики эгоцентризма у подростков	Методика позволяет диагностировать склонность к асоциальному поведению у подростков	Испытуемому предлагается 40 незавершенных предложений, требующих завершения. Результаты диагностики определяются преобладанием в окончаниях предложений личных, собственных и притяжательных местоимений
Шкала тревожности разработана по принципу шкалы социально-ситуационной тревоги О. Кондаша	Шкала тревожности	Исследование уровня тревожности, оценивание любой ситуации, как вызывающей тревогу. Включает ситуации 3 типов: 1) связанные со школой (школьная тревожность); 2) актуализирующие представление о себе (самооценочная тревожность); 3) ситуации общения (межличностная тревожность)	Испытуемому предлагается представить себе каждую из предложенных ситуаций и обвести ту цифру (от 0 до 4 по степени выраженности), в какой степени эта ситуация может вызвать опасение, беспокойство, тревогу, страх
Дж. Тейлор (адаптация М.А.Немчин)	Шкала проявления тревоги	Исследование уровней проявления тревожности (высокий, средний, низкий)	Испытуемому предлагается ознакомиться с набором высказываний, касающихся черт характера и согласиться / не согласиться с утверждением
А.Уэссман, Д.Рикс	Опросник самооценки эмоциональных состояний	Исследование аутоидентификации эмоциональных состояний	Испытуемому предлагается выбрать в каждом из предложенных наборов суждений то, которое лучше всего описывает его эмоциональное состояние
Дэвид Шихан	Шкала самооценки тревоги	Диагностика тревожных расстройств у подростков обоих	Испытуемому предлагается 35 вопросов, необходимо выбрать ответ из 5

Продолжение таблицы 3

Автор / авторы	Название методики	Цель, задача методики	Краткое описание методики
	Шихана	полов	предложенных вариантов («нет» / «немного» / «умеренно» / «довольно сильно» / «крайне сильно»)
Ч. Д. Спилбергер (адаптация Ю.Л. Ханин)	Шкала оценки уровня реактивной и личностной тревожности	Предназначена для самооценки как уровня тревожности в текущий момент (реактивная тревожность, как состояние), и личностной тревожности (устойчивая характеристика личности)	Испытуемому предлагается 40 вопросов, необходимо выбрать ответ из 4 предложенных вариантов («никогда», «почти никогда», «часто», «почти всегда»)
Дж. Тейлор (адаптация В. Г. Норакидзе)	Личностная шкала проявлений тревоги	Изучение проявлений состояния тревожности в подростковом возрасте	Испытуемому предлагаются карточки с 60 утверждениями, которые необходимо отложить вправо или влево, в зависимости от согласия / не согласия с утверждениями .
Б. Н. Филлипс	Тест школьной тревожности	Изучение уровня и характера школьной тревожности у подростков; анализ общего внутреннего эмоционального состояния	Испытуемому предлагается 58 вопросов, на которые необходимо ответить 2«да» / «нет»
Ж. Сунтеева	Психотехническая методика снижения негативных эмоциональных переживаний и высокой тревожности (в основе методика «Несуществующее животное»)	Проективная методика направлена на осознание, выявление, отреагирование негативных эмоциональных переживаний, тревожащих состояний, своих ресурсов и способов достижения желаний	Испытуемому предлагается нарисовать «Несуществующее животное» в 3 дополнительных вариантах: «Злое», «Несчастное», «Агрессивное». На первом этапе методика используется для осознания переживаний и тревожащих состояний. На втором - для осознания позитивных желаний и способов их достижения (предлагается нарисовать «Счастливое несуществующее животное»)

Продолжение таблицы 3

Р.Амтхауэр (модификация Ясюковой)	Тест структуры интеллекта	Исследование структуры интеллекта личности подростков обоих полов, старше 12 лет	Испытуемому предлагается в каждом субтесте методики по 16-20 заданий, которые необходимо выполнить
М.К.Акимова, Е.М.Борисова, В.Т.Козлова, Г.П.Логинова, В.Г.Заркин	Школьный тест умственного развития ШТУР	Методика направлена на диагностику когнитивного компонента личности, используется для диагностики умственного развития личности подросткового возраста	ШТУР состоит из 6 субтестов, включающих от 15 до 25 однородных заданий. Испытуемому предлагается выполнить разные наборы заданий на предъявленных бланках

2.3 Тестовые задания для проверки знаний по соответствующим темам

Тестовые задания по Г.1. Процессуальная модель и практика дистанционного психологического консультирования по 1.1 Понятие дистанционного психологического консультирования. Особенности телефонного и интернет-консультирования, специфика запросов

1.Телефонное консультирование - это ...

- а)экстренная, психологическая помощь по телефону
- б) помощь, оказываемая в ситуации отсутствия доступа в интернет
- в)средство общения, с целью поднятия настроения
- г) консультация по телефону в сфере продаж и услуг

2.К главным принципам работы телефона доверия относится:

- а) наличие обратной связи
- б) выбор личного консультанта
- в)конфиденциальность
- г) ограниченность во времени

3.Основной техникой телефонного консультирования является

- а) активное слушание
- б) анонимность

в) правильная жизненная стратегия

г) возможность прервать контакт

4. Главная часть консультации – это...

а) проявление максимальной анонимности

б) прояснение запроса или контракт

в) смиренный прием всего происходящего

г) наличие минимальной степени осознанности у абонента

5. Особенностью эффекта ограниченной коммуникации является

а) оказание консультантом воздействия на обратившегося, который удалён от него на большое расстояние

б) обращение к специалисту, даже без предъявления документов, консультант общается лицом к лицу с клиентом и может впоследствии узнать его

в) формирование доверительности в беседе, облегчающей включение в обсуждение глубоко личных проблем

г) обращение по телефону осуществляется по единственному акустическому каналу

6. Автор философии «клиент–центрированной» терапии

а) К. Роджерс

б) Р. Мэй

в) А. Айви

г) Дж. Кори

7. Важнейшей задачей консультанта является

а) разумно структурировать процесс психологического консультирования

б) эмоциональное отреагирование

в) помощь в консультации клиентов для того, чтобы они могли принять свое собственное решение

г) понимание проблемы клиента

8. В телефонном консультировании принят подход, получивший название

«Befriending», которое понимается как...

- а) роджерсианское интервью
- б) погружённость (в собеседника)
- в) *терапия выслушивания*
- г) установление контакта (с собеседником)

9. Профессиональные психологи не работают онлайн со всевозможными зависимостями:

- а) *алкогольной*
- б) сексуальной
- в) переедание
- г) лудомания (зависимость от азартных игр)

10. Обязательное качество для успеха дистанционного психологического консультирования по переписке

- а) сдержанность и краткость в обмене сообщений
- б) наличие личного интереса в диалоге с собеседником
- в) деловое общение в онлайн

г) умение специалиста пользоваться письменной речью, грамотность, точность слов и выражений

11. Стандартная продолжительность онлайн-встречи

- а) 30 минут
- б) 15 минут
- в) 120 минут
- г) *60 минут*

12. Консультант обязан указать клиенту время сеанса, до его начала, для того чтобы

- а) клиент внес оплату за сеанс
- б) клиент смог правильно сформулировать свою проблему/ситуацию
- в) *клиент успел настроиться и подготовиться к консультации*
- г) консультант мог войти в доверие клиента

13. Во время работы онлайн консультирования, можно применять метод

а) метод дедукции

б) метод самоописания проблемы/ ситуации

в) метод индукции

г) метод пробного консультирования

14. Способ оплаты интернет-консультирования

а) клиент в процессе терапии осуществляет предоплату каждой последующей сессии

б) клиент самостоятельно устанавливает сроки терапии и сразу же оплачивает их

в) клиент оплачивает каждую сессию по ее окончании

г) клиент вносит оплату по часам

15. Психолог, работающий онлайн, использует обычный алгоритм:

а) выявляет особенности личности клиента и его проблемы, разбирается в причинах возникновения сложностей, сообщает о результатах, помогает найти пути решения

б) определяет особенности личности клиента и его проблемы, сообщает о результатах, помогает найти пути решения

в) разбирается в причинах возникновения сложностей, выявляет особенности личности клиента и его проблемы, сообщает о результатах, помогает найти пути решения

г) выявляет особенности личности клиента и его проблемы, помогает выйти из сложной ситуации, прийти к альтернативным способам решения сложных задач

16. В профессиональной работе психолога-консультанта существует:

а) уголовный кодекс

б) гражданский кодекс

в) этический кодекс

г) интернет-кодекс

17. Онлайн консультирование как обучающий процесс не могут получать

- а) недееспособные
- б) семейные пары
- в) студенческие аудитории
- г) группа неформалов

18. При очной консультации в стоимость услуги не входит

- а) арендная плата
- б) работа психолога
- в) учет времени работы
- г) стимульный материал

19. Программы «Психологическая помощь на дому» и «Личный, семейный психолог» направлены в большей степени на

- а) предпринимателей
- б) бизнесменов
- в) студентов, школьников
- г) сельское население

20. Эффективная онлайн психологическая помощь в интернете выражается благодаря

- а) компетентности психолога-консультанта
- б) специфическим особенностям сетевой коммуникации
- в) ограничениям в работе психолога-консультанта
- г) всемирной распространенности

Тестовые вопросы по теме 1.2 Дистанционное консультирование с разными типами клиентов (этнические, возрастные, гендерные особенности) и клиентов с разными типами поведения

1. Что является одним из преимуществ ДК для клиента?

- а) не все методики могут работать в удаленном формате;
- б) прекрасная возможность получить практические знания для студентов-психологов;

в) *при дистанционном консультировании сеанс, как правило, дешевле оплачивать, чем сеанс, проводимый в очной форме;*

г) отличная возможность для начинающего психолога заработать позитивную репутацию без лишних затрат.

2. Что является одним из преимуществ ДК для психолога?

а) дистанционное консультирование не решит серьезных проблем - как правило, взаимодействие происходит на поверхностном уровне, поэтому не все запросы клиентов могут быть обработаны;

б) *умение работать дома в свободное время и тем самым совмещать по мере необходимости с другой работой;*

в) молодые психологи часами консультируются с клиентом, которому просто «скучно» на работе;

г) из-за отсутствия прямого контакта со специалистом клиент может не до конца осознавать необходимость серьезного подхода к терапии.

3. Какие три кита поддерживают психологическую помощь в Интернете?

а) удобство, спокойствие и возможность найти всё, что интересует;

б) анонимность, общение и обеспечение досуга;

в) свободный доступ к любой информации, конфиденциальность и проведение с пользой свободного времени;

г) *удобство, доступность и гарантия безопасности.*

4. В соответствии с чем классифицируют конфликты в семейных отношениях на национальной основе?

а) в соответствии с общепринятыми устоями;

б) *в соответствии с потребностями супругов;*

в) в соответствии с потребностями близких супружеской паре людей;

г) в соответствии с результатами исследований, проводимых этнопсихологами.

5. Кто активно поддерживает деятельность психологов по коррекции отношений между супругами - представителями разных национальностей?

- а) активисты, волонтеры;
- б) государственные органы;
- в) ученые из смежных с психологией областей;
- г) благотворительные фонды.

6. Что является одним из основных направлений психопомощи супругам разных национальностей?

- а) предотвращение нейтральных психологических явлений в многонациональной семье, среди ее отдельных членов;
- б) уменьшение конфликта с помощью социокультурных методов;
- в) постепенная ликвидация источников информации о самобытности межнациональных браков;
- г) *предотвращение сложных социально-психологических ситуаций в различных сферах жизни и совместной деятельности семей, где супруги являются представителями разных этнических общностей.*

7. Что из перечисленного относится к принципам личностно-ориентированного подхода?

- а) обучение сокрытию своих чувств и эмоций;
- б) *формирование чувства безопасности, эмоционального комфорта;*
- в) поощрение и развитие той или иной социальной роли;
- г) необходимость изображения интереса к ребёнку и его внутреннему миру.

8. Что в общении с ребёнком усиливает коммуникативный барьер?

- а) *любые проявления авторитаризма;*
- б) использование различных игровых приемов;
- в) копируемые у ребенка жесты и мимика;
- г) искренний интерес к ребенку, его словам, чувствам и мыслям.

9. Почему индивидуальное консультирование ребенка требует вовлечения его родителей?

- а) ребенок не сможет понять психолога без дополнительных разъяснений

родителей;

б) без присутствия родителей невозможно достигнуть положительного эффекта в работе с ребенком;

в) *родители должны как можно лучше понимать позитивные и проблемные аспекты развития ребенка;*

г) родители не должны полностью доверять психолога, оставляя своего ребенка с ним наедине.

10. В ходе изучения психологического анамнеза ребенка не имеет значения

а) всегда ли у ребенка была такая проблема;

б) кто первым обратил внимание на проблему;

в) как ребенок сам воспринимает проблему;

г) *есть ли подобные проблемы у детей, с которыми общается ребенок.*

11. На что следует обращать больше всего внимания в работе с подростком?

а) на его увлечения, хобби, интересы;

б) на его жизненный опыт;

в) *на формирующуюся сексуальность;*

г) на его желание стать независимым от семьи.

12. Внутренние конфликты, связанные с несогласованностью собственных ролевых идей, обычно присущи

а) подросткам;

б) *женщинам;*

в) мужчинам;

г) пожилым людям.

13. Почему мужчины склонны отрицать свои психологические и соматические проблемы?

а) для них гораздо более важными являются проблемы родных и близких;

б) они сомневаются в компетентности психолога, в его способности помочь справиться с проблемами;

в) *им сложно признать, что сами они не в состоянии справиться со своими проблемами;*

г) они уверены, что эти проблемы в скором времени разрешатся сами собой.

14. Что является малозначимым в консультативной работе с мужчиной?

а) влияние стереотипов половой роли;

б) *ориентация на межличностные отношения, эмпатия;*

в) акцентуация внимания на трудностях перемен;

г) работа с эмоциональными проблемами.

15. Какая из черт не является характерной для кризиса пожилого возраста?

а) изменение социального статуса;

б) необходимость продолжения социально значимой деятельности;

в) *неудовлетворенность браком и отношениями с детьми;*

г) необходимость сохранения своего положения в семье и обществе.

16. Личное самоопределение человека в пенсионном возрасте будет проходить легче всего в том случае, если

а) родные и близкие будут его поддерживать;

б) *он заранее подумает о том, что будет делать в старости;*

в) он будет выбирать деятельность уже после выхода на пенсию;

г) после выхода на пенсию он обратится к психологу.

17. Что дает пожилому человеку шанс обеспечить нормальную, достойную жизнь в старости?

а) большая, дружная и крепкая семья;

б) нажитые за долгие годы материальные блага;

в) дело, которому он посвятил всю свою жизнь;

г) *сосредоточения внимания на смысле жизни.*

18. Какой из перечисленных типов не относится к классификации клиентов по характеру запроса?

а) уверенный клиент;

- б) клиент, который всё знает и доверяет только себе;
- в) *рационалистичный клиент*;
- г) клиент, желающий высказаться, найти сочувствие.

19. Что из перечисленного не подходит под описание интуитивно ориентированного клиента?

а) *склонен доверять результатам высоко стандартизированных методов испытаний*;

б) рассматривает человека как уникальную, загадочную сущность;

в) его привлекают качественные характеристики личности и ее жизненный путь;

г) оценивает то, что говорит консультант, прислушиваясь к своему внутреннему голосу.

20. Что не является предпосылкой для возникновения нормальных консультативных отношений?

а) у клиента есть проблема;

б) консультант является экспертом;

в) *клиент уже пытался разобраться со своей проблемой самостоятельно*;

г) что-то должно быть сделано с проблемой.

Тестовые задания по теме 1.3 «Активное слушание в дистанционном консультировании. Работа с чувствами и переживаниями клиента»

1. Консультативная психология – это:

А) раздел знания, содержащий систематическое описание процесса оказания психологической помощи (консультирования)

Б) комплексное лечебное вербальное и невербальное воздействие на эмоции, суждения, самосознание человека при многих психических, нервных и психосоматических заболеваниях

В) область практического применения психологии, ориентированная на повышение социально-психологической компетентности людей и оказания психологической помощи, как отдельному человеку, так и группе, организации

Г) наука, изучающая психологические закономерности формирования конкретных форм трудовой деятельности и отношения человека к труду

2. Исходя из количества присутствующих клиентов, выделяют следующие виды:

А) индивидуальное, групповое

Б) очное, заочное

В) личностное, семейное

Г) эффективное и неэффективное

3. Какое из перечисленных видов консультирования относится к критерию «сфера приложения»?

А) индивидуальное

Б) контактное (очное)

В) *интернет-консультирование*

Г) подростковое

4. Какой из критериев НЕ относится к преимуществам дистанционного консультирования?

А) комфортность

Б) получение информации невербальным способом

В) доступность проекционных методик

Г) анонимность

5. К какому по счету этапу психотерапевтического контакта по «Телефону доверия» А.Г. Амбрумова и А.М. Полев относят планирование действий, необходимых для преодоления критической ситуации клиента?

А) 1 этап

Б) 2 этап

В) 3 этап

Г) 4 этап

6. В чем состоит специфика деятельности службы «Телефон доверия» ?

А) решение задач экстренной психологической помощи.

Б) индивидуальный подход к клиенту.

В) современные методы диагностики.

Г) применение коллективного консультирования.

7. С чем работает консультант-психолог, занимающегося скриботерапией ?

А) аудио записи

Б) телефонные звонки

В) письма

Г) невербальное самовыражение

8. Совокупность сведений о клиенте психологической консультации, его жизни, психологических проблемах, с которыми тот сталкивается, - это:

А) демографическая информация

Б) психологический анамнез

В) психосоциальный анамнез

Г) консультативный анамнез

9. Установление контакта психолога с человеком, обратившимся за помощью, и достижение обоюдного доверия, - это

А) эмпатия

Б) плацебо-эффект

В) трансфер

Г) раппорт

10. Уметь слушать рефлексивно - это значит ...

А) проявлять безоценочное отношение к содержанию излагаемого клиентом сообщения.

Б) угадывать в сообщениях клиента скрытый подтекст.

В) слышать только то, что имеет отношение к содержанию излагаемого клиентом сообщения.

Г) расшифровывать смысл сообщений, выявлять их реальное значение.

11. Как называется способ, применяемый в практике социально-

психологического тренинга, психологического консультирования и психотерапии, позволяющий точнее понимать психологические состояния, чувства, мысли собеседника с помощью особых приемов участия в беседе, подразумевающих активное выражение собственных переживаний и соображений?

- А) активное слушание
- Б) сопереживание
- В) диагностика эмоционального состояния
- Г) нереплексивное слушание

12. Переживание-это общее название для *непосредственного* психологического опыта конкретной личности, кто является автором этого определения?

- А) С.А.Рубинштейн
- Б) А.Н.Леонтьев
- В) Л.С. Выготский
- Г) В.М. Бехтерев

13. Примером какого регистра является выражение: «Я же вижу, что он избегает меня»?

- А) кинестетического
- Б) Визуального
- В) аудиального
- Г) модального

14. Какой из четырех основных приемов активного слушания помогает определить ведущие чувства или отношения, о которых абонент может и не сказать, но которые лежат в контексте его слов?

- А) поощрение
- Б)отражение
- В) повторение
- Г) обобщение

15. Последователи, какого направления признают эмпатию в качестве одного из субъективных психических качеств человека?

- А) бихевиоризм
- Б) фрейдизм
- В) когнитивная психология
- Г) экзистенциальное направление

16. Кем был предложен способ вербализация эмоциональных состояний?

- А) К. Роджерс
- Б) Э. Берн
- В) А. Адлер
- Г) Э. Эриксон

17. Какой по счету этап работы с чувствами клиента носит название «выявление объекта»?

- А) 1
- Б) 2
- В) 3
- Г) 4

18. Какие из перечисленных формулировок относятся к термину «эмпатия»?

А) Вы уделяете внимание сходству между вашими чувствами и тем, что испытывает абонент.

Б) Вы не переходите рубежи параллельности ваших чувств.

В) Вашей целью является понимание абонента.

Г) Вы сосредоточены на параллельности ваших собственных чувств и переживаний абонентов.

19. В чем состоит суть такого метода активного слушания как «эхотехника»?

А) Предположение об истинных намерениях и целях говорящего.

Б) Повторение слов собеседника.

В) попытка выдвинуть предположения о мотивах сказанного, развитие будущего или ситуации

Г) краткая передача смысла высказанной информации. Выглядит в виде выводов, заключений разговора.

20. Наиболее мощный вид эмоциональных реакций, это:

А) *аффект*

Б) чувство

В) настроение

Г) ощущения

Тестовые задания по теме 1.4 Особенности дистанционного консультирования при различной проблематике (работа с суицидами, с жертвами насилия)

1. Что такое дистанционное психологическое консультирование (далее ДПК)?

А) консультирование на расстоянии

Б) очное консультирование

В) нет правильного ответа

2. Посредством чего производится ДПК?

А) телефон доверия

Б) скайп-консультация

В) личное общение консультант – клиент

3. В чем заключаются преимущества ДПК?

А) анонимность, доступность.

Б) невозможность выбора специалиста

В) оба варианта верные

4. В чем заключаются недостатки ДПК?

А) анонимность

Б) перебои со связью

В) возможность в любой момент прекратить разговор

5. Назовите виды ДПК:

- А) скайп
- Б) интернет ресурсы
- В) телефон
- Г) все ответы верны

6. Выберите одну из консультационных особенностей ДПК:

- А) наличие ограничений по времени
- Б) возможность рассматривать разные проблемы
- В) наличие невербального общения

7. В каких ситуациях прибегают к ДПК?

- А) не требующих отлагательств
- Б) при желании поговорить
- В) просто так

8. Если существует опасность суицида, консультант обычно занимает:

- А) активную позицию
- Б) пассивную позицию
- В) сарказм

9. По ДПК какие проблемы можно решить?

- А) все
- Б) не требующие личного общения
- В) нет верного варианта

10. Может ли «телефонный психолог» давать советы как жить?

- А) да
- Б) нет
- В) не знаю

11. Можно ли по ДПК обслуживать суицидального клиента?

- А) да и обязательно
- Б) отправить к психотерапевту
- В) попросить посетить психолога лично

12. В скольких процентах случаев люди за месяц до совершения суицида просят о помощи?
- А) 40%
 - Б) 70%
 - В) 30%
13. К какому из мотивов для суицида относится «желание привлечь к себе внимание/вернуть любовь»?
- А) манипулятивный
 - Б) депрессивный
 - В) позитивный
14. К какому из мотивов относится «бегство от жизни»?
- А) депрессивный
 - Б) манипулятивный
 - В) стратегический
15. Существует ли связь между суицидом и зависимостями?
- А) зависимость от алкоголя, наркотиков, токсических веществ является фактором риска суицида
 - Б) суицид напрямую зависит от алкоголя
 - В) категорически нет
16. Если при ДПК клиент все-таки совершил суицид, есть ли вина консультанта?
- А) да
 - Б) нет
 - В) 50 на 50
17. Что запрещено категорически проявлять в общении с суицидальным клиентом?
- А) сарказм, враждебность, насмешки
 - Б) доброжелательность, активный разговор
 - В) понимание

18. В чем необходимо убедить суицидального клиента?
- А) есть люди готовые его выслушать, понять и помочь
 - Б) что есть люди у кого проблемы и похуже
 - В) что суицидент просто трус
19. Через что нужно удерживать клиента от суицидального действия, при высок риске?
- А) активный диалог
 - Б) мольбы
 - В) насмешки
20. Что надо сделать в первую очередь при общении с суицидентом?
- А) снять остроту ситуации для продления времени
 - Б) активно разговаривать
 - В) интересоваться «как дела» у клиента.

Тестовые вопросы по теме 1.5 Процедура организации дистанционного консультирования. Этические принципы оказания психологических услуг на дистанции

1. Отрасль психологии, предмет которой – психологическая помощь, это психология:
- *практическая*
 - академическая
 - консультативная
 - житейская
2. Умение внимательно молчать, не нарушая речи собеседника своими замечаниями, называется
- *нерефлексивным слушанием*
 - внимательным слушанием
 - рефлексивным слушанием
 - умением слушать
3. Цели психологического консультирования определяются в зависимости

от:

- *потребностей клиента*
- *теоретической ориентации самого консультанта*
- потребностей клиента и консультанта
- все ответы верны

4. Человек, получающий психопомощь от психолога – консультанта называется

- *клиент*
- больной
- пациент
- посетитель

5. Эмоциональные отношения между пациентом и терапевтом, характеризующиеся переносом в процесс психотерапевтического взаимодействия эмоционального опыта пациента, называется

- *трансфером;*
- унынием
- симпатией
- все ответы верны

6. Эмоциональное реагирование на происходящие травмирующие жизненные события, являющееся причиной обращения в консультацию, называется

- *унынием*
- трансфером
- отреагирование
- все ответы верны

7. Эмоциональное дистанцирование от неприятных событий и вызванных им переживаний, - это

- *экранирование*
- отражение

- отреагирование
- все ответы верны

8. Совокупность психотрудностей, дисгармоническое состояние, причиняющее человеку страдание, от которого он хотел бы избавиться, - это

- *психологическая проблема клиента*
- депрессия
- отчаяние
- нет верного ответа

9. Психологический центр, укомплектованный специалистами – психологами, имеющими профзвания и навыки в области психологического консультирования, называется

- *психологической консультацией*
- психологический центр
- психодиагностический центр
- нет верного ответа

10. В процессе консультационной беседы консультант должен стремиться:

– *получить только ту информацию, которая необходима для понимания его проблемы*

- узнать как можно больше о жизни клиента
- охарактеризовать проблемы клиента, устанавливая как эмоциональные,

так и когнитивные их аспекты

- нет верного ответа

11. Вид консультирования, при котором консультант общается с клиентом при помощи телефона или письма, называется

- *дистантным*
- заочным
- практикующим
- все ответы верны

12. Вопросы, в которых тема или проблема выражена явно, называются

- *непосредственными*
- важными
- необходимыми
- нет верного ответа

13. Для обращения в консультацию необходимо наличие следующих условий:

- *объективное наличие психологической проблемы*
- *осознание человеком наличия проблемы*
- направление от лечащего врача
- нет правильного ответа

14. Каков бы ни был жизненный и личный опыт психолога, он должен помнить, что жизнь другого человека уникальна и непредсказуема. Такое положение лежит в основе принципа:

- *«запрета давать советы»*
- безоценочное отношение
- уважение
- нет верного ответа

15. Личность клиента является центральным звеном методологии - такой подход характерен для:

- *гуманистической психологии*
- социальной психологии
- специальной психологии
- все ответы верны

16. Перечислите наиболее типичные причины синдрома сгорания у консультантов:

- *большая интенсивность контактов с другими людьми*
- *напряженность и конфликты в профессиональной сфере*
- депрессия
- все ответы верны

Список рекомендуемой литературы

1. Абрамова, Г. С. Психологическое консультирование : теория и опыт: учеб. пособие для вузов / Г. С. Абрамова. - М. : Академия, 2001. - 240 с. - (Высш. образование). - Библиогр.: с. 230. - ISBN 5-7695-0516-8.
2. Абрамова, Г.С. Психологическое консультирование: теория и опыт : учеб. пособие для студентов / Г. С. Абрамова. - М. : Академия, 2000. - 240 с. - (Высшее образование) - ISBN 5-7695-0516-8.
3. Адлер, А. Практика и теория индивидуальной психологии / А. Адлер. – СПб.: изд-во ЛГУ, 2003. – 107 с.
4. Андреева, Г. М. Социальная психология: учебник для высших учебных заведений / Г. М. Андреева. – Москва : Аспект Пресс, 2013. – 364 с. - ISBN 978-6-12477-056-6.
5. Алешина, Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование / Ю.Е. Алешина. – М.: 2007. – 208 с.
6. Бурнард, Ф. Тренинг навыков консультирования / Ф. Бурнард. – СПб.: Питер, 2002. – 487 с.
7. Гринсон, Р. Техника и практика психоанализа / Р. Гринсон – Когито-Центр, 2003. – 325 с.
8. Дубовицкая, Т. Д. Концепции и методы психологической помощи. - Стерлитамак : Изд-во СГПА им. Зайнаб Бишевой. - 2011. - С. 123-125.
9. Мальцева, Т. В. Профессиональное психологическое консультирование: учеб. пособие / Т. В. Мальцева, И. Е. Реуцкая - Юнити-Дана, 2012.
10. Мальцева, Т.В. Профессиональное психологическое консультирование : учеб. пособие для вузов / Т. В. Мальцева, И. Е. Реуцкая. - М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2009. - 144 с. : ил. - Библиогр.: с. 126-131. - Прил.: с. 132-142. - ISBN 978-5-238-01702-0.
11. Мэй, Р. Искусство психологического консультирования : пер. с англ. / Р. Мэй. - М. : [Б. и.], 2001. - 144 с. - (Библиотека психологии и психотерапии) -

ISBN 5-86375-007-3.

12. Немов, Р. С. Психологическое консультирование : учебник / Р. С. Немов. - М.: Владос, 2001. - 528 с. - (Учебник для вузов). - Библиогр.: с. 471. - Слов. терминов: с. 472-517. - ISBN 5-691-00268-6.
13. Олешко, В. Ф. Психология личности : учебник / В. Ф. Олешко. – Москва : Юрайт, 2016. – 352 с. – ISBN 978-5-9916-5626-9.
14. Перлз, Ф. Практика гештальт-терапии / Ф. Перлз. Электронная библиотека FILEGIVER. [URL:http://filegiver.com/free-download/perlz-praktikum-ro-geshtalt-terapii.fb2](http://filegiver.com/free-download/perlz-praktikum-ro-geshtalt-terapii.fb2). (дата обращения: 14.10.2018).
15. Роджерс, К. Консультирование и психотерапия / К. Роджерс. – М.: Эксмо-Пресс, 2012. – 464 с.
16. Соколова, Е.Т. Общая психотерапия / Е.Т. Соколова. – М.: Тривола. – 2011. – 302 с.
17. Соловьева, С.Л. Психологическое консультирование, справочник практического психолога. / С.Л. Соловьева. - Режим доступа: <http://www.rulit.me/books/psihologicheskoe-konsultirovanie-spravochnik-prakticheskogo-psihologa-read-316165-1.html>. (дата обращения: 15.10.2018).
18. Франкл, В. Психотерапия на практике / В. Франкл. - Режим доступа: <http://e-libra.ru/read/85452-psixoterapiya-na-praktike.html>. (дата обращения: 15.10.2019).
19. Франкл, В. Человек в поисках смысла: Сборник / В. Франкл. Пер. с англ. и нем. Д. А. Леонтьева, М. П. Папуша, Е. В. Эйдмана. – М.: Прогресс, 2000.
20. Якиманская, И. С. Психологическое консультирование: формы и возможности : учеб. пособие / И. С. Якиманская. - Оренбург : ИПК ГОУ ОГУ, 2003. - 76 с.
21. Ялом, И. Мама и смысл жизни / И. Ялом. - Режим доступа: <http://knigosite.org/library/read/54717>. (дата обращения: 14.10.2019).
22. Ялом, И. Вглядываясь в солнце: Жизнь без страха смерти. [Электронный ресурс] / И. Ялом. - Режим доступа: <http://knigosite.org/library/read/54717>. (дата

обращения: 15.10.2019).

Рекомендуемые периодические издания

- 1) Актуальные проблемы психологического знания. Теоретические и практические проблемы психологии: науч.- практич. журн. / учредитель: НОУ ВПО «Московский психолого-социальный институт».
- 2) Вестник Московского университета. Серия 14, Психология : науч. журн. / учредитель: Моск. гос. ун-т им. М. В. Ломоносова, фак. психологии МГУ.
- 3) Вестник психосоциальной и коррекционно-реабилитационной работы : журнал / учредители: Консорциум «Социальное здоровье России», Рос. ассоц. работников соц. служб.
- 4) Вопросы психологии: науч. журн. / учредители: Рос. акад. образования, труд.
- 5) Журнал практического психолога: науч.-практ. журн. / учредители: Изд-во «Фолиум» и А. Г. Лидерс.
- 6) Мир психологии: науч.-метод. журн. / учредители: Рос. акад. образования, Рос. акад. нар. хозяйства и гос. службы при президенте РФ, Моск. психол.-соц. ин-т.
- 7) Прикладная психология и психоанализ: журнал / учредители: Междунар. пед. акад., Моск. регион. соц.-экон. ин-т.
- 8) Психологическая наука и образование : журнал / учредители: Москов. гор. психол.-пед. ун-т, Психол. ин-т Рос. акад. образования.
- 9) Психологический журнал / учредители: Рос. акад. наук, Ин-т психологии РАН.

Рекомендуемые интернет-ресурсы

- 1) «Библиотека психологической литературы» BOOKAP (Books of the psychology). - Режим доступа: <http://bookap.info>
- 2) «Флогистон: Психология из первых рук». - Режим доступа: <http://flogiston.ru/library>

- 3) «Публикации» сайта «Мир психологии». - Режим доступа:
<http://psychology.net.ru/articles>.
- 4) Библиотека психологического форума MyWord.ru. - Режим доступа:
<http://psylib.myword.ru>
- 5) «Библиотека учебной и научной литературы» Русского гуманитарного интернет-университета. - Режим доступа:
<http://sbiblio.com/biblio/default.aspx?group=0>
- 6) Библиотека кафедры психологии БГУ. - Режим доступа:
<http://go2bsu.narod.ru/libr/index.htm>
- 7) Виртуальная библиотека по психологии. - Режим доступа:
<http://scitylibrary.h11.ru/Library.htm>.