

Заузолкова Н.А.

ПСИХОЛОГИЧЕСКОЕ КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

ТИПЫ КЛИЕНТОВ И ОСОБЕННОСТИ ВЗАИМООТНОШЕНИЙ ПСИХОЛОГ- КЛИЕНТ

Н.Н. Обозов [1993] позволяет выделить 5 оснований для классификации клиентов и рекомендаций по взаимоотношениям с ними:

- по характеру запроса на психологическую помощь;
- по особенностям восприятия психических явлений;
- по способу работы со своими проблемами;
- в зависимости от пола клиента;
- в зависимости от особенностей телосложения клиента

ПО ХАРАКТЕРУ ЗАПРОСА НА ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ:

- Неуверенный в себе клиент
- Уверенный в себе клиент
- Клиент все знающий и доверяющий только себе
- Клиент с потребностью выговориться, ищущий сочувствия, «отдушину».

ПО ОСОБЕННОСТЯМ ВОСПРИЯТИЯ ПСИХИЧЕСКИХ ЯВЛЕНИЙ :

- рационалистичный;
- интуитивно ориентированный.

По способу работы со своими проблемами:

- клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение;
- клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей.

ПО СПОСОБУ РАБОТЫ СО СВОИМИ ПРОБЛЕМАМИ :

- 1. Клиент, который в ситуации затруднения стремится перестроить свое поведение, стиль деятельности, образ жизни.
- 2. Клиент, который в ситуации затруднения стремится создавать многообразные субъективно-личностные версии, призванные сохранить хорошее мнение в своих глазах и в глазах других людей.

IV. ВЛИЯНИЕ ПОЛА КЛИЕНТА НА ПРОЦЕСС КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- Женщины стремятся к сопереживающему, сочувствующему стилю общения, обращая внимание в первую очередь на психологическую информацию, отзывчивость, чуткость.
- Мужчины в консультировании предпочитают эмоционально нейтральный, рабочий стиль общения. Они более ориентированы на когнитивные аспекты ситуации.

V. ВЛИЯНИЕ ОСОБЕННОСТЕЙ ТЕЛОСЛОЖЕНИЯ КЛИЕНТА НА ПРОЦЕСС КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- Лица с атлетическим телосложением обычно стремятся доминировать в общении и отношениях. Их шумное и самоуверенное поведение либо подавляет других, либо вызывает агрессивность со стороны таких же, как они. Все это может создавать проблемы в личной жизни и деловых контактах.
- Лица с астеническим телосложением чаще имеют затруднения в общественных и межличностных контактах за счет своего концентрированного, скрытого, субъективного мышления, своей интравертированности. Это, как правило, люди с высоким уровнем развития самосознания, интеллекта, непохожие на большинство. Отсюда и возникают их трудности в личной и деловой жизни. Во-первых, они могут быть малопонятны для большинства окружающих. Во-вторых, они нетипичны, уникальны, поэтому им труднее найти путь к другому человеку. В психологическом консультировании (как, впрочем, и в жизни) с людьми астенического телосложения нужно быть предельно предупредительными. Межличностную дистанцию и доверительность общения они предпочитают регулировать сами, поэтому вопросы им следует задавать очень осторожно.
- Женщины с пикническим телосложением с проблемами своей личной жизни справляются проще и сами, так как легкость в обращении и внешне выражаемые чувства упрощают отношения с другими людьми.

□

СПЕЦИАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ТРЕВОЖНЫХ КЛИЕНТОВ

S. Freud определяет тревожность как сигнал со стороны Ego, предупреждающий индивида о внутреннем конфликте

Тревожность интрапсихична, т.е. обусловлена внутренне и связывается с внешними объектами лишь в той мере, в какой они стимулируют внутренние конфликты.

Тревожность в отличие от страха представляет собой реакцию на воображаемую, неизвестную угрозу.

ТРЕВОЖНОСТЬ ПРОЯВЛЯЕТСЯ НА ТРЕХ УРОВНЯХ:

- Нейроэндокринном (продукция адреналина — эпинефрин).
- Психическом (неопределенные опасения).
- Соматическом или моторно-висцеральном (физиологические реакции различных систем организма на увеличение продукции эпинефрина):

СОМАТИЧЕСКИЕ РЕАКЦИИ

- дерматологические реакции (кожные раздражения);
- реакция сердечно-сосудистой системы (тахикардия, увеличение систолического давления);
- реакция пищеварительного тракта (подавление деятельности слюнных желез — сухость во рту, неприятный привкус, анорексия, понос, запор и т.п.);
- реакции дыхательной системы (учащенное дыхание, одышка, гипервентиляция);
- генитально-уринальные реакции (учащенное мочеиспускание, нарушение менструации, боль в области таза, фригидность, импотенция);
- вазомоторные реакции (потоотделение, покраснение);
- реакции скелетно-мышечной системы (головные боли, боли в затылке, артралгии).

"МАСКИРОВКИ" ТРЕВОЖНОСТИ

- **соматические симптомы**
- **невротические действия**
- **агрессивные и раздражительные эмоции**
- **многогоречивость**
- **стремление прерывать консультанта**
- **демонстративная открытость**
- **стремление подружиться с консультантом**

МЕХАНИЗМЫ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ЗАЩИТЫ

- Механизмы функционируют автоматически, на бессознательном уровне. Использование защитных механизмов для уменьшения тревожности не представляет патологии, пока не становится утрированным и не начинает искажать понимание реальности и ограничивать гибкость поведения.

ВЫТЕСНЕНИЕ

- **Вытеснение.** Это процесс непроизвольного устранения в бессознательное неприемлемых мыслей, побуждений или чувств. Freud подробно описал защитный механизм мотивированного забывания. Он играет существенную роль в формировании симптомов. Когда действие этого механизма для уменьшения тревожности оказывается недостаточным, подключаются другие защитные механизмы, позволяющие вытесненному материалу осознаваться в искаженном виде. Наиболее широко известны две комбинации защитных механизмов:
 - вытеснение + смещение. Эта комбинация способствует возникновению фобических реакций. Например, навязчивый страх матери, что маленькая дочка заболеет тяжелой болезнью, представляет собой защиту против враждебности к ребенку, сочетающую механизмы вытеснения и смещения;
 - вытеснение + конверсия (соматическая символизация). Эта комбинация образует основу истерических реакций.

РЕГРЕССИЯ

- ▣ **Регрессия.** Посредством этого механизма осуществляется неосознанное нисхождение на более ранний уровень приспособления, позволяющий удовлетворять желания. Регрессия может быть частичной, полной или символической. Большинство эмоциональных проблем имеют регрессивные черты. В норме регрессия проявляется в играх, в реакциях на неприятные события (например, при рождении второго ребенка малыш первенец перестает пользоваться туалетом, начинает просить соску и т.п.), в ситуациях повышенной ответственности, при заболеваниях (больной требует повышенного внимания и опеки). В патологических формах регрессия проявляется при психических болезнях, особенно при шизофрении.

ПРОЕКЦИЯ

- ▣ **Проекция.** Это механизм отнесения к другому лицу или объекту мыслей, чувств, мотивов и желаний, которые на сознательном уровне индивид у себя отвергает. Нечеткие формы проекции проявляются в повседневной жизни. Многие из нас совершенно не критичны к своим недостаткам и с легкостью замечают их только у других. Мы склонны винить окружающих в собственных бедах. Проекция бывает и вредоносной, потому что приводит к ошибочной интерпретации реальности. Этот механизм часто срывает у незрелых и ранимых личностей. В случаях патологии проекция приводит к галлюцинациям и бреду, когда теряется способность отличать фантазии от реальности.

ИНТРОЕКЦИЯ

- **Интроекция.** Это символическая интернализация (включение в себя) человека или объекта. Действие механизма противоположно проекции. Интроекция выполняет очень важную роль в раннем развитии личности, поскольку на ее основе усваиваются родительские ценности и идеалы. Механизм актуализируется во время траура, при потере близкого человека. С помощью интроекции устраняются различия между объектами любви и собственной личностью. Порой вместо озлобленности или агрессии по отношению к другим людям уничижительные побуждения превращаются в самокритику, самообесценивание, потому что произошла интроекция обвиняемого. Такое часто встречается при депрессии.

РАЦИОНАЛИЗАЦИЯ

- ▣ **Рационализация.** Это защитный механизм, оправдывающий мысли, чувства, поведение, которые на самом деле неприемлемы. Рационализация — самый распространенный механизм психологической защиты, потому что наше поведение определяется множеством факторов, и когда мы объясняем его наиболее приемлемыми для себя мотивами, то рационализируем. Бессознательный механизм рационализации не следует смешивать с преднамеренными ложью, обманом или притворством. Рационализация помогает сохранять самоуважение, избежать ответственности и вины. В любой рационализации имеется хотя бы минимальное количество правды, однако в ней больше самообмана, поэтому она и опасна.

ИНТЕЛЛЕКТУАЛИЗАЦИЯ

- **Интеллектуализация.** Этот защитный механизм предполагает преувеличенное использование интеллектуальных ресурсов в целях устранения эмоциональных переживаний и чувств. Интеллектуализация тесно связана с рационализацией и подменяет переживание чувств размышлениями о них (например, вместо реальной любви — разговоры о любви).

КОМПЕНСАЦИЯ

- ▣ **Компенсация.** Это бессознательная попытка преодоления реальных и воображаемых недостатков. Компенсаторное поведение универсально, поскольку достижение статуса является важной потребностью почти всех людей. Компенсация может быть социально приемлемой (слепой становится знаменитым музыкантом) и неприемлемой (компенсация низкого роста — стремлением к власти и агрессивностью; компенсация инвалидности — грубостью и конфликтностью). Еще выделяют прямую компенсацию (стремление к успеху в заведомо проигрышной области) и косвенную компенсацию (стремление утвердить себя в другой сфере).

РЕАКТИВНОЕ ФОРМИРОВАНИЕ

- **Реактивное формирование.** Этот защитный механизм подменяет неприемлемые для осознания побуждения гипертрофированными, противоположными тенденциями. Защита носит двуступенчатый характер. Сначала вытесняется неприемлемое желание, а затем усиливается его антитеза. Например, преувеличенная опека может маскировать чувство отвержения, преувеличенное слащавое и вежливое поведение может скрывать враждебность и т. п.

ОТРИЦАНИЕ

- **Отрицание.** Это механизм отвержения мыслей, чувств, желаний, потребностей или реальности, которые неприемлемы на сознательном уровне. Поведение таково, словно проблемы не существует. Примитивный механизм отрицания в большей мере характерен для детей (если спрятать голову под одеялом, то реальность перестанет существовать). Взрослые часто используют отрицание в случаях кризисных ситуаций (неизлечимая болезнь, приближение смерти, потеря близкого человека и т.п.).

СМЕЩЕНИЕ

- ▣ **Смещение.** Это механизм направления эмоций от одного объекта к более приемлемой замене. Например, смещение агрессивных чувств от работодателя на членов семьи или другие объекты. Смещение проявляется при фобических реакциях, когда тревожность от скрытого в бессознательном конфликта переносится на внешний объект.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ОБСЕССИВНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

- Обсессия — это постоянное повторение нежелательной, навязчивой мысли, от которой невозможно избавиться волевым усилием.
- Компульсия — это повторяющееся навязчивое побуждение к выполнению какого-либо действия или серии действий.

ТРИ ОСНОВНЫХ ПРОЯВЛЕНИЯ ОБСЕССИВНО-КОМПУЛЬСИВНОГО СИНДРОМА:

- Навязчивости не обусловлены никакими рациональными потребностями.
- Осуществление навязчивостей в силу их чуждости вызывает дискомфорт и (или) соматические нарушения.
- Индивид понимает паралогичность навязчивых мыслей и поступков, однако не может им воспрепятствовать.

ТИПИЧНЫЕ ОСОБЕННОСТИ СТИЛЯ ОБСЕССИВНО-КОМПУЛЬСИВНОЙ ЛИЧНОСТИ:

- когнитивная ригидность — обоснование взгляда на жизнь негибкими, формальными социальными установками, или явно догматичный стиль мышления;
- приверженность к напряженной активной деятельности без расслабления и отдыха;
- неуверенность в принятых решениях, откладывание решений из-за боязни ошибиться;
- постоянная озабоченность, что без нее работа не может быть выполнена надлежащим образом;
- искажение действительности, проявляющееся в крайней озабоченности по поводу непредсказуемых событий, например возможной болезни.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ПРИ ПАРАНОИДАЛЬНЫХ РАССТРОЙСТВАХ

- Парано́идное расстро́йство личности; парано́ическое расстро́йство личности (от др.-греч. παράνοια — *безумие*) (устаревшие названия — *расстройство личности парано́идного типа, расстройство личности парано́йального типа, парано́идная психопатия*) — расстройство личности, характеризующееся чрезмерной чувствительностью к фрустрации, подозрительностью, злопамятностью, постоянным недовольством окружающими и тенденцией относить всё на свой счёт.

ОСНОВНЫЕ ПАРАНОИДНЫЕ СИНДРОМЫ

Мания преследования проявляется в подозрении окружающих в злонамеренности.

Мания величия проявляется в приписывании себе прежде не замечаемых талантов и способностей.

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ ШИЗОИДНЫХ ЛИЧНОСТЕЙ

- Впервые термин "шизофрения" использовал известный психиатр Eugen Bleuler в 1911 г. Важнейшие симптомы этого нарушения психики он описал известной формулой "четырех А" (цит. по: Kennedy, 1977):
- **Аффективность.** У больного шизофренией нарушается эмоциональная сфера. Его эмоциональная жизнь становится очень скудной. Нередко эмоциональные реакции неадекватны (например, смех в рассказе о смерти близкого человека), т.е. эмоциональные переживания не соответствуют содержанию мыслей.

-
- ▣ **Ассоциативность.** Шизофреникам свойственна утрата логической последовательности мыслей. На основе свободно возникающих ассоциаций у них происходит перескакивание от одной мысли к другой. Способ мышления кажется странным и хаотичным, ответы на вопросы бывают совершенно неадекватными. Иногда ассоциативные нарушения могут быть очень утонченными и трудно заметными.

-
- ▣ **Аутизм.** Мышление шизоида крайне субъективно и эгоцентрично. Он кажется погруженным в мечты и фантазии, которые постепенно подменяют реальность. Нередко словам придается особый смысл, и консультанту трудно понять, о чем говорит клиент. Такой индивидуальный словарь указывает на аутичность мышления.

-
- ▣ **Амбивалентность.** Хотя большинство людей испытывают двойственность в тех или иных ситуациях, шизоидная личность амбивалентна почти во всем. Она переполнена противоречивыми чувствами, установками и взглядами по отношению к другим людям и к своим жизненным условиям.

Методологические основы психологического консультирования

Механизмы психологического консультирования

Осознание

Спонтанность

Переживание

Коммуникация

Психологический анамнез в консультировании

1. Понятие психологического анамнеза

2. Способы сбора психологического анамнеза

Психологический анамнез в психологическом консультировании понимается как получение максимального количества информации о клиенте и его проблемах.

Выделяют три блока информации о клиенте:

демографическая информация

актуальные проблемы и нарушения:

психосоциальный анамнез (значимые личностные отношения):

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И НАРУШЕНИЯ:

- время возникновения нарушений;
- события, которые повлияли на возникновение нарушений;
- события, ставшие следствием нарушений;
- попытки клиента (если имелись) самостоятельно справиться со своими проблемами, результаты этих попыток;
- случаи обращения клиента к другим специалистам (если имелись);.
- событие, причина, непосредственно подтолкнувшие клиента обратиться к консультанту;.
- семейный анамнез (алкоголизм, наркомания, психические нарушения у родителей, родственников);

ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ:

возраст;

пол;

семейное положение;

профессия;

образование;

ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЙ АНАМНЕЗ (ЗНАЧИМЫЕ ЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ):.

- особенности пренатального периода (процесс протекания беременности у матери) — окружающая обстановка (доброжелательная, конфликтная), нагрузки, отношения с отцом ребенка;
- употребление алкоголя, курение, попытки аборта данного плода (если имели место), общее состояние здоровья в этот период;. особенности родов (имелись ли осложнения);
- младший школьный возраст - динамика развития, учеба, отношения со сверстниками;.
- отрочество и юность — отношения со сверстниками обоих полов, период полового созревания, учеба, значимые события;.
- взрослый период - степень реализованности клиента, отношения на работе, в семье, значимые события, жизненная позиция, планы на будущее.
-

КРИТЕРИИ ПРИНЯТИЯ РЕШЕНИЯ О КОНСУЛЬТИРОВАНИИ:

- • глубина и характер проблем
- • сила дезадаптации
- • мотивация клиента
- • уровень психического дискомфорта
- ;• результаты диагностических процедур
- • адекватная оценка консультантом своих профессиональных возможностей
- • социальное окружение клиента

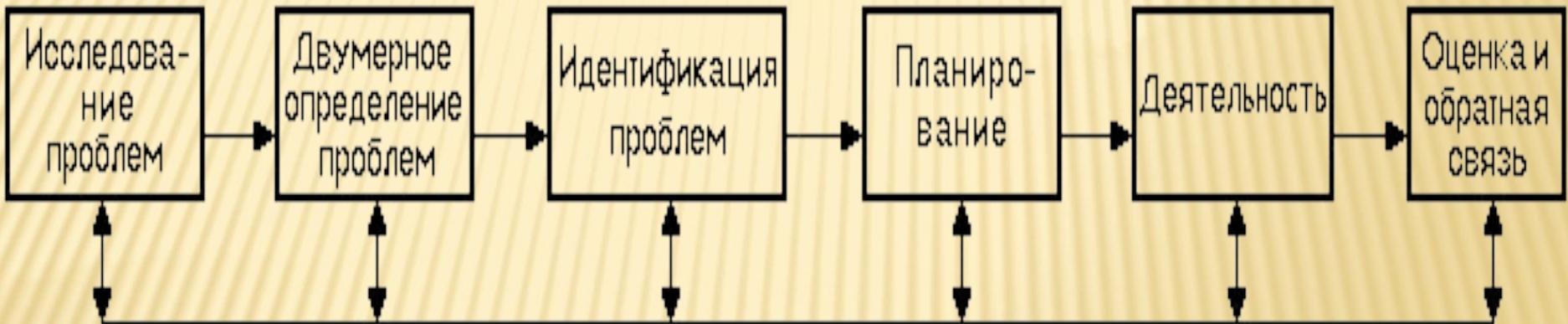
Выделяются следующие способы сбора психологического анамнеза:

- беседа с клиентом;
- *наблюдение за поведением* клиента, особенностями реагируя, невербальными проявлениями;
- *изучение отчетов, мнений* других специалистов, если клиент пришел на консультацию по направлению;
- *психодиагностика, в которую, в зависимости от запроса клиента и локуса жалобы, могут входить следующие методики:*
- *тесты способностей*, интеллекта, познавательной сферы;
- *личностные тесты*, выявляющие *особенности различных сфер личности* клиента: эмоционально-волевою, мотивационную, характерологические и темпераментные особенности и т. п., самооценку, уровень социального интереса и т. п.;
- *ситуативные тесты*, выявляющие *актуальное состояние клиента* на момент тестирования;

КРИТЕРИИ ОТКАЗА КЛИЕНТУ В КОНСУЛЬТИРОВАНИИ

1. Недостаточная компетенция консультанта
2. Несоответствие личностных особенностей, мировоззрений и систем ценностей консультанта и клиента,
3. Клиент является другом или родственником консультанта
4. Консультант имеет личное отношение к проблемам клиента
5. Отсутствие контакта консультанта и клиента
6. Низкая эффективность консультаций
7. Отказ самого клиента от консультирования

СТРУКТУРА ПРОЦЕССА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

- **каждое консультативное взаимодействие уникально и неповторимо;**
- **отсутствие статичных ситуаций;**
- **лучшим экспертом собственных проблем является клиент;**
- **чувство безопасности клиента важнее требований консультанта;**
- **соблюдение «границ» консультационного процесса;**
- **отсутствие быстрых результатов;**
- **Соблюдение этических принципов**

ЭТИЧЕСКИЙ КОДЕКС ПРАКТИЧЕСКОГО ПСИХОЛОГА

Этический кодекс психологов выступает основанием для:

- внутренней регуляции деятельности сообщества психологов;
- для регуляции отношений психологов с обществом;
- основой применения санкций при нарушении этических принципов профессиональной деятельности.

ЭТИЧЕСКИЕ ПРИНЦИПЫ ПСИХОЛОГА

Принцип уважения :

- уважение достоинства, прав и свобод личности;
- беспристрастность;
- конфиденциальность;
- осведомленность и добровольное согласие клиента;
- самоопределение клиента.

ПРИНЦИП КОМПЕТЕНТНОСТИ

- ▣ Знание профессиональной этики*
- ▣ Ограничения профессиональной компетентности*
- ▣ Ограничения применяемых средств*
- ▣ Профессиональное развитие*
- ▣ Невозможность профессиональной деятельности в определенных условиях*

ПРИНЦИП ОТВЕТСТВЕННОСТИ

- ▣ *Основная ответственность ;*
- ▣ *Решение этических дилемм;*
- ▣ *Ответственность и открытость перед профессиональным сообществом;*
- ▣ *Избегание конфликта интересов.*

НАРУШЕНИЕ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА ПСИХОЛОГА

- Нарушение Этического кодекса психолога включает в себя игнорирование изложенных в нем положений, неверное их толкование или намеренное нарушение. Нарушение Этического кодекса может стать предметом жалобы.
- Жалоба на нарушение Этического кодекса психолога может быть подана в Этический комитет Российского психологического общества в письменном виде любым физическим и юридическим лицом. Рассмотрение жалоб и вынесение решений по ним осуществляется в установленном порядке Этическим комитетом Российского психологического общества.

НАРУШЕНИЕ ЭТИЧЕСКОГО КОДЕКСА ПСИХОЛОГА

- В качестве санкций, применяемых к Психологу, нарушившему Этический кодекс, могут выступать: предупреждение от имени Российского психологического общества (общественное порицание), приостановление членства в Российском психологическом обществе, сопровождающееся широким информированием общественности и потенциальных клиентов об исключении данного специалиста из действующего реестра психологов РПО. Информация о применяемых санкциях является общедоступной и передается в профессиональные психологические ассоциации других стран.
- В случае серьезных нарушений Этического кодекса Российское психологическое общество может ходатайствовать о привлечении Психолога к суду.
- *Настоящий Этический кодекс психолога принят “14” февраля 2012 года V съездом Российского психологического общества.*