

Подписано электронной подписью:
Вержицкий Данил Григорьевич
Должность: Директор КГПИ КемГУ
Дата и время: 2025-04-23 00:00:00

471086fad29a3b30e244c728abc3661ab35c9d50210dcf0e75e03a5b6fdf6436



Кузбасский
гуманитарно-
педагогический
институт

Кемеровский
государственный
университет

— 1939

Кузбасский гуманитарно-педагогический институт
федерального государственного бюджетного
образовательного учреждения
высшего образования

«Кемеровский государственный университет»
654027, г. Новокузнецк, пр-т Пионерский, 13



Факультет психологии
и педагогики

Кафедра психологии и общей педагогики

Савинцева Ольга Михайловна

ДЕЛОВОЕ ОБЩЕНИЕ

*Методические указания по работе на лекциях
для обучающихся по направлению подготовки
37.03.01 Психология, направленность
«Практическая психология»*

Новокузнецк
2023

Настоящие методические указания являются составной частью методического обеспечения учебной дисциплины «Деловое общение» и содержат рекомендации по подготовке лекционных занятий.

Методические указания предназначены для студентов, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология»

Текст представлен в авторской редакции

Савинцева О.М.

Деловое общение: метод. указания. по учебной дисциплине для студентов ф-та психологии и педагогики, обучающихся по направлению подготовки 37.03.01 Психология, направленность «Практическая психология» / О.М. Савинцева. – перераб. и доп. - Кузбасский гум-пед. инст. Кемеров. гос. ун-та.– Новокузнецк: КГПИ КемГУ, 2023. – 39с. – Текст : непосредственный.

Рекомендовано
на заседании кафедры
психологии и общей педагогики
(протокол № 7 от 07.03.2023 г.)
Заведующая кафедрой
А.И. Алонцева

Утверждено
методической комиссией
факультета психологии и педагогики
(протокол № 6 от 22.03.2023 г.)
Председатель метод.комиссии
О.С. Серёгина

Оглавление

	Пояснительная записка	4
1	Содержание учебной дисциплины	5
2	Методические указания обучающимся по подготовке к учебным занятиям	7
	2.1 Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям	7
	2.2 Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям	10
3	Методические указания обучающимся по выполнению внеаудиторной самостоятельной работы для подготовки к промежуточной аттестации	15
	3.1 Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной работы для подготовки к промежуточной аттестации	15
	3.2 Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой	35
4	Список рекомендуемой учебной литературы	39

ПРЕДИСЛОВИЕ

Настоящие методические указания по учебной дисциплине «Деловое общение» являются составной частью нормативно-методического обеспечения требований, предусмотренных ФГОС ВО по направлению подготовки 37.03.01 Психология профиля подготовки «Практическая психология».

Методические указания направлены на освоение обучающимися общекультурных, общепрофессиональных, профессиональных, специализированных профессиональных компетенций, предусмотренных основной профессиональной образовательной программой высшего образования, в том числе учебным планом и рабочей программой дисциплины.

Дисциплина «Деловое общение» относится к факультативным дисциплинам. Форма контроля – зачет.

Содержание дисциплины направлено на ознакомление студентов с деловым общением как межличностным взаимодействием в условиях совместной деятельности (учебной, профессиональной, проектной). Дисциплина «Деловое общение» способствует формированию системы знаний о закономерностях и механизмах развития межличностных отношений в группе, причинах возникновения, динамике и стратегии разрешения социальных конфликтов; умений выявлять конструктивные и деструктивные функции конфликтов; понимать специфику барьеров в общении и трудности адаптации, обусловленные проявлением социальных, этнических, конфессиональных и культурных особенностей личности.

Виды учебных занятий:

- лекционные занятия
- семинарские занятия
- самостоятельная работа обучающихся

1. СОДЕРЖАНИЕ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	Семестр 8	
<i>Содержание лекционного курса</i>		
1.1	Специфика делового общения в процессе психологического консультирования как вида психологической помощи.	Специфика делового общения в процессе психологического консультирования как вида психологической помощи: принципы организации, содержание, цели и формы. Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций. Приёмы личностного и семейного консультирования.
<i>Содержание практических занятий</i>		
1.1	Место и особенности делового общения в стандартных базовых процедурах оказания индивиду, группе, организации психологической помощи.	<p><i>Обсуждение вопросов:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Характеристика особенностей делового общения в процессе психологического консультирования. 2. Понятие об этапах психологического консультирования. <p>Особенности коммуникативного взаимодействия участников личностного и семейного консультирования.</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Особенности приемов психологического консультирования. 4. Планирование этапов, использование приёмов психологического консультирования. 5. Факторы, влияющие на эффективность психологического консультирования
<i>Содержание материала для самостоятельного изучения</i>		
1.3	Специфика форм межличностного, группового взаимодействия в соответствии с социально-	<p>Вопросы темы:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Формы межличностного, группового взаимодействия. 2. Факторы, определяющие выбор

№ п/п	Наименование раздела, темы дисциплины	Содержание занятия
	психологическим содержанием проблемы личности, группы, организации.	форм межличностного, группового взаимодействия
1.4.	Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия в решении организационных проблем, связанных с «человеческим фактором».	Вопросы темы: 1. Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия в решении организационных проблем, связанных с «человеческим фактором». 2. Традиционные психологические методы и технологии, приемы эффективного взаимодействия в процессе психологического консультирования, в т.ч. При организации личностного и семейного консультирования
1.5.	Место профессиональной этики и форм проявления этикета в системе управления поведением людей и групп в организациях. Этические принципы психологического консультирования	Вопросы темы: 1. Сущность профессиональных отношений. Профессиональная этика. 2. Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета. 4. Этические принципы психологического консультирования. 5. Правила конфиденциальности:
1.6.	Деловая беседа как основная форма организации процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи. Этапы ведения консультативной беседы.	Вопросы темы: 1. Деловая беседа как основная форма организации делового общения. 2. Виды деловых бесед. 4. Этапы ведения консультативной беседы. Знакомство с клиентом и начало беседы. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез Завершение консультативной беседы.

2. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ПОДГОТОВКЕ К УЧЕБНЫМ ЗАНЯТИЯМ

2.1. Методические указания обучающимся по подготовке к лекционным занятиям

На лекциях преподаватель рассматривает вопросы рабочей программы учебной дисциплины, составленной в соответствии с требованиями Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования по направлению подготовки 37.03.01 «Психология» (направленность (профиль) подготовки «Практическая психология»)).

Знакомство с учебной дисциплиной происходит уже на первой лекции, где от обучающегося требуется не просто внимание, но и самостоятельное оформление конспекта. При работе с конспектом лекций необходимо учитывать тот фактор, что одни лекции дают ответы на конкретные вопросы темы, другие – лишь выявляют взаимосвязи между явлениями, помогая студенту понять глубинные процессы развития изучаемого предмета.

В ходе лекционных занятий обучающимся рекомендуется конспектировать содержание учебного материала. Обращать внимание на категории, формулировки, раскрывающие содержание тех или иных явлений и процессов, научные выводы и практические рекомендации по их применению. Задавать преподавателю уточняющие вопросы с целью уяснения теоретических положений, разрешения спорных ситуаций.

Конспектирование лекций – сложный вид вузовской аудиторной работы, предполагающий интенсивную умственную деятельность студента. Конспект является полезным тогда, когда он оформляется самим обучающимся. Не надо стремиться записать дословно всю лекцию. Такое «конспектирование» приносит больше вреда, чем пользы. Целесообразно вначале понять основную мысль, излагаемую лектором, а затем записать ее. Желательно запись осуществлять на одной странице листа или оставляя поля, на которых позднее, при самостоятельной работе с кон-

спектом, можно сделать дополнительные записи, отметить непонятные места.

Конспект лекции лучше подразделять на пункты, соблюдая красную строку. Этому в большой степени будут способствовать вопросы плана лекции, предложенные преподавателем. Следует обращать внимание на акценты, выводы, которые делает выступающий, отмечая наиболее важные моменты в лекционном материале замечаниями «важно», «хорошо запомнить» и т.п., выделяя их и с помощью разноцветных маркеров или ручек, подчеркивая термины и определения.

Целесообразно разработать собственную систему сокращений, аббревиатур и символов. Однако при дальнейшей работе с конспектом символы лучше заменить обычными словами для быстрого зрительного восприятия текста.

Работая над конспектом лекций, всегда необходимо использовать не только учебник, но и ту учебную литературу, которую дополнительно рекомендовал преподаватель. Именно такая серьезная, кропотливая работа с текстом лекции позволит глубоко овладеть теоретическим материалом.

При подготовке к лекционным занятиям студентам важно соблюдать следующие правила:

- перед каждой лекцией просматривать рабочую программу дисциплины, что позволит сэкономить время на записывание темы лекции, ее основных вопросов, рекомендуемой литературы;
- на отдельные лекции приносить соответствующий материал на бумажных носителях, представленный лектором на портале или присланный на «электронный почтовый ящик группы» (таблицы, графики, схемы); данный материал будет охарактеризован, прокомментирован, дополнен непосредственно на лекции;
- перед очередной лекцией необходимо просмотреть по конспекту материал предыдущей лекции; при затруднениях в восприятии материала следует обратиться к основным учебным источникам; если разобраться в материале опять не удалось, то необходимо обратиться к лектору (по графику его консультаций) или к преподавателю на практических занятиях;

– студенты, присутствующие на лекционном занятии, обязаны не только внимательно слушать преподавателя кафедры, но и конспектировать излагаемый им материал; при этом конспектирование материала представляет собой запись основных теоретических положений, излагаемых лектором. Конспектирование лекций дает студенту не только возможность пользоваться записями лекций при самостоятельной подготовке к семинарам и зачету (экзамену), но и глубже и основательней вникнуть в существо излагаемых в лекции вопросов, лучше усвоить и запомнить материал.

– для студента важно выработать свой стереотип написания слов, однако по возможности надо стараться избегать различных ненужных сокращений и записывать слова, обычно не сокращаемые, полностью; если существует необходимость прибегнуть к сокращению, то надо употреблять общепринятые сокращения, так как произвольные сокращения по истечении некоторого времени забываются, и при чтении конспекта бывает, в связи с этим, очень трудно разобрать написанное.

– студенту, пропустившему лекционное занятие (независимо от причин), рекомендуется не позже, чем в 10-дневный срок явиться на консультацию к преподавателю и отчитаться по теме, изучавшийся на лекции (студенты, не отчитавшиеся о каждом пропущенном занятии к началу зачетной сессии, упускают возможность получить положенные баллы за работу в соответствующем семестре).

2.2. Методические указания обучающимся по подготовке к практическим занятиям

Значительную роль в изучении предмета выполняют практические занятия, которые призваны, прежде всего, закреплять теоретические знания, полученные в ходе прослушивания и запоминания лекционного материала, ознакомления с учебной и научной литературой, а также выполнения самостоятельных заданий. Тем самым, практические занятия способствуют получению наиболее качественных знаний, помогают приобрести навыки самостоятельной работы.

Приступая к подготовке темы практического занятия, необходимо внимательно ознакомиться с его планом. Затем следует изучить соответствующие конспекты лекций, главы учебников и методических пособий, разобрать примеры, ознакомиться с дополнительной литературой (справочниками, энциклопедиями, словарями). Предлагается к наиболее важным и сложным вопросам темы составлять конспекты ответов. Конспектирование дополнительных источников также способствует более плодотворному усвоению учебного материала. Следует готовить все вопросы соответствующего занятия: необходимо уметь давать определения основным понятиям, знать основные положения теории, правила и формулы, предложенные для запоминания к каждой теме

Перед очередным практическим занятием целесообразно выполнить все задания, предназначенные для самостоятельного рассмотрения, изучить лекцию, соответствующую теме следующего практического занятия, подготовить ответы на вопросы по теории, разобрать примеры. В процессе подготовки к практическому занятию закрепляются и уточняются уже известные и осваиваются новые категории, «язык» становится богаче. Столкнувшись в ходе подготовки с недостаточно понятными моментами темы, необходимо найти ответы самостоятельно или зафиксировать свои вопросы для постановки и уяснения их на самом практическом занятии.

В начале занятия следует задать преподавателю вопросы по материалу, вызвавшему затруднения в его понимании и освоении.

Самое главное на практическом занятии – уметь изложить свои мысли окружающим, поэтому необходимо обратить внимание на нижеисследующие полезные советы.

1. Если студент чувствует, что не владеет навыком устного изложения, необходимо составить подробный план материала, который он будет излагать. Но только план, а не подробный ответ, чтобы избежать зачитывания.

2. Студенту необходимо стараться отвечать, придерживаясь пунктов плана.

3. При устном ответе не волноваться, так как вокруг друзья, а они очень благожелательны к присутствующим.

4. Следует говорить внятно при ответе, не употреблять слова-паразиты.

5. Полезно изложить свои мысли по тому или иному вопросу дома, в общении.

Пример практического задания.

Используя материал текста, сформулируйте этапы и особенности проведения психологического консультирования. От чего, по мнению автора текста, зависит эффективность психологического консультирования? Какой совет вы ему дадите?

С моей точки зрения, в системе психологического консультирования придерживаться одного-двух направлений – бессмысленно: сколько людей, столько методов, сколько проблем, столько способов их решения, то есть, систем и подходов. Работать в узком русле – все равно, что врачу лечить пациента от всех болезней одним-двумя препаратами. Хороший специалист знает всю палитру лекарственных средств и широко пользуется ими, в зависимости от особенностей диагноза. Поэтому я, исходя из ситуации, использую одно, другое, третье направление – причем, исходя из конкретной ситуации, эти направления синтезируются. За годы работы я выработал свой метод, который помогает человеку перейти от *избавления от проблемы* к *решению задачи* – то есть, к *развитию*.

Для меня важно, чтобы мой клиент осознал свою проблему как трамплин, как способ перехода, скачка в качественно новое состояние сознания и на новый уровень успешности. Ноэтическая система включает в себя: диагностику проблемы клиента, его освобождение от этой проблемы, а затем его переход к самореализации в ситуации свободы от проблем.

Важнейший этап работы в ноэтическом консультировании – это диалог, искусство задавать вопросы. Опрашивание можно уподобить работе фонарика, освещающего те или иные темные участки сознания клиента – и как для меня, так и для самого человека эти участки отныне становятся освещенными. Иногда опрашивание даже меняет вектор движения самого человека, оно наводит его на самостоятельные мысли, играет роль спускового крючка, запускающего программу саморазвития. Такой «открывающий» диалог – это очень древнее искусство. Еще Сократ блестяще владел этим искусством: он уподоблял свою роль в диалоге повитухе, которая помогает рождаться мыслям собеседника, а затем «запеленывает» их в форму, придавая им твердость и осознанность. Своими вопросами он проникал в ядро убеждений человека и невнятное, неосознанное, бесформенное выводил на свет. На своих консультациях я использую эту древнюю сократическую технологию.

Помимо этого, я как психолог-консультант работаю также с глубинными образами человека – с растворением негативных и созданием позитивных образов. Ноэтическая система включает использование медитативных техник, дыхательных практик, связанных с работой внимания и пробуждением скрытых энергетических ресурсов, а также поведенческую отработку тех или иных новых программ. Клиент осваивает необходимые ему новые модели и алгоритмы эффективного, успешного поведения. Я рассматриваю свою систему как очень гибкую, многовариантную, отвечающую разнообразию человеческих психотипов – как с точки зрения диагностики, так и с точки зрения решения проблем и продвижения человека к цели.

В ранний период работы я полагал, что нужно придерживаться чистой традиции: если ты работаешь с человеком в одной системе, то ее и следует отрабатывать до конца. Переход к другой системе я считал неоправданным. Но довольно быстро я осознал гораздо большую эффективность синтеза методик. Вот один из примеров: однажды я работал с бизнесменом, который рассказал мне, что он посещал курс НЛП. Он выразил желание, чтобы я с ним продолжал работать именно в этой

системе. Мы с ним отработывали в этой методике технику создания образов успешного поведения. Но в процессе работы я выяснил, что это человек чисто интеллектуального типа, с подавленной эмоциональностью, и на него гораздо лучше действует техника осознания замечания, которая была разработана в гештальт-терапии Фредерика Перлза, и которую тот, в свою очередь, взял из восточных практик и доработал. И когда мы перешли на гештальт и восточные практики, к которым этот клиент, в общем-то, демонстрировал определенный скепсис, выяснилось, что это действует намного более эффективно. Вывод, который я для себя сделал: дело не в чистоте направления, которую ты выдержи-ваешь, ведя клиента, а в эффективной комбинации систем и практик, которую ты подбираешь, исходя из его индивидуальных особенностей. То есть, каждому клиенту необходимо лекарство, подобранное по индивидуальной программе.

В чем состоит моя индивидуальная методика консультирования, и каковы особенности приема клиента? Моя система консультирования:

а) не сводится к «умной беседе», к анализу и советам (хотя умение дать ценный совет очень важно);

б) она системна - любому, даже хаотичному и бессистемному человеку, я стараюсь объяснить: чтобы нечто состоялось, нужно в течение определенного времени и в нескольких параллельных направлениях делать осознанные усилия.

И тогда, суммируясь, эти усилия дают новое качество. Я обучаю человека технологии системно анализировать свою ситуацию, а затем - искусству управления собой, как это делает тренер в автошколе, уча новичка водить машину.

Моя задача - передать ему успешную технологию жизни, чтобы он научался решать свои проблемы сам, а не «подсадить» его на себя, как это бывает в среде психоаналитиков, к которым принято ходить годами.

Я стремлюсь дать моему клиенту новую, эффективную стратегию, модель, алгоритм, образ жизни. Для этого я должен изменить вектор внутренней программы клиента – Кастанеда называл это «поворотом сознания». Из человека, живущего хаотично или пассивно, клиент переходит в разряд людей осознанных, активных, целеустремленных, владеющих собственными энергоресурсами.

Как известно, Дон Хуан повернул сознание Кастанеды, когда длительное время удерживал его голову, заставляя его смотреть в определенном направлении. Такой поворот сознания теснейшим образом связан с внутренним взглядом человека на образы его реальности.

Был у меня случай, когда я работал с бизнесменом, и он никак не мог сделать выбор между двумя решениями, одно из которых было привычным, но невыгодным, мало результативным, а другое – новым, очень непривычным, но богатым возможностями.

И он никак не мог повернуть свое сознание в новом направлении, потому что у него очень мощно работала программа «прилипания внимания» к привычному образу действий. Это широко распространенное явление.

Я в ходе **психологических консультаций** стал практиковать с ним практику «поворота сознания», и в течение длительного времени он, приняв определенную позу, приучался с удовольствием смотреть на новый образ действий.

Эта практика занимала в нашей с ним работе львиную долю времени, но она оказалась намного более эффективной, чем словесное консультирование, апеллирующее к рассудку.

Каждый человек по природе необычайно одарен, его сознание, психофизическое состояние и креативный потенциал гораздо богаче, чем он привык думать. В нем есть тысячи внутренних программ и функций, которые необычайно эффективны, дают огромные возможности, преображают жизнь.

И когда происходит знакомство человека со всеми своими «внутренними кладовыми», это дает поразительные результаты. Традиционно человек пользуется двумя-тремя привычными программами, прокручивая их вновь и вновь, ходя по кругу. Моя задача – пересадить его, условно говоря, из повозки в автомобиль.

3. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ОБУЧАЮЩИМСЯ ПО ВЫПОЛНЕНИЮ ВНЕАУДИТОРНОЙ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ РАБОТЫ ДЛЯ ПОДГОТОВКИ К ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

3.1. Методические указания обучающимся по подготовке к различным видам самостоятельной ра- боты для подготовки к промежуточной аттестации

Разделы и темы	Примерные теоретические вопро-сы	Примерные практические задания / за-дачи
1.1 Специфика делового общения в процессе психологического консультирования как вида психологической помощи.	1. Специфика делового общения в процессе психологического консультирования: принципы организации, содержание, цели и формы. 2. Понятие о деловой ситуации, критерии выделения и классификации деловых ситуаций в процессе психологического консультирования. 3. Стандартные базовые процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи	Комплексная ситуационная задача 1
1.2 Место и особенности делового общения в стандартных базовых процедурах оказания индивиду, группе, организации психологи-	4. Виды делового общения в ситуации оказания индивиду, группе, организации психологической помощи. 5. Понятие об этапах психологического консультирования. 6. Особенности коммуникативного взаимодействия участников личностного и семейного консультирования. 7. Особенности приемов психологического консультирования.	Комплексная ситуационная задача 2

ческой помощи. Факторы, влияющие на эффективность психологического консультирования	8. Факторы, влияющие на эффективность психологического консультирования. 9. Социально-психологическое содержание проблемы личности, группы, организации	
1.3 Специфика форм межличностного, группового взаимодействия в соответствии с социально-психологическим содержанием проблемы личности, группы, организации.	10. Формы межличностного, группового взаимодействия. 11. Факторы, определяющие выбор форм межличностного, группового взаимодействия 12. Алгоритмами стандартных базовых процедур оказания индивиду, группе, организации психологической помощи	Комплексная ситуационная задача 3
1.4. Условия реализации эффективно-го профессионального взаимодействия в решении организационных проблем, связанных с	13. Условия реализации эффективного профессионального взаимодействия в решении организационных проблем, связанных с «человеческим фактором». 14. Традиционные психологические методы и технологии, приемы эффективного взаимодействия в процессе психологического консультирования, в т.ч. При организации личностного и семейного консультирования	Комплексная ситуационная задача 4

«человеческим фактором».		
1.5. Место профессиональной этики и форм проявления этикета в системе управления поведением людей и групп в организациях	<p>15. Сущность профессиональных отношений. Профессиональная этика.</p> <p>16. Деловой этикет, сущность и значение. Основные функции делового этикета.</p> <p>17. Формы проявления этикета в системе управления поведением людей и групп в организациях</p> <p>18. Этические принципы психологического консультирования.</p> <p>19. Правила конфиденциальности:</p>	Комплексная ситуационная задача 5
1.6. Деловая беседа как основная форма организации процедуры оказания индивиду, группе, организации психологической помощи	<p>20. Деловая беседа как основная форма организации делового общения.</p> <p>21. Виды деловых бесед.</p> <p>22. Коммуникативные промахи участников психологического консультирования.</p> <p>23. Этапы ведения консультативной беседы. Знакомство с клиентом и начало беседы. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез Завершение консультативной беседы.</p>	Комплексная ситуационная задача 6

Комплексная ситуационная задача 1. Проанализируйте пример данной ситуации в аспекте видов делового общения. Оцените результативность данной деловой ситуации.

Психолог: Здравствуйте, Кирилл. Разрешаете ли вы разместить нашу с вами переписку в открытом доступе на нашем сайте?

Кирилл: Здравствуйте Анастасия, да я не против анонимно разместить нашу переписку в качестве демонстрации вашей работы.

Психолог: Здравствуйте. Расскажите, пожалуйста, о своей ситуации или проблеме.

Кирилл: Если вкратце: в 6 месяцев упал у отца с рук, в результате чего черепно-мозговая травма. И если физически я почти оправился (по крайней мере не овощ как обещали врачи). Но в связи с травмой головы есть частые головные боли, перепад настроения, быстрая утомляемость, рассеянность и проблемы с памятью, что очень мешает в жизни. А также в связи с тем, что я долго оправлялся, был под четким контролем у родителей. Они всю мою жизнь очень сильно опекали меня, решали все мои проблемы, не заставляли ничего делать.

В результате в садик я не ходил, школу кое как закончил на тройки, потому что отец с матерью ходили всё договаривались. Так же везде принимали за меня решения: в институт я поступил туда куда сказали (хотел другого, но родители сказали, что туда куда я хочу — не престижно). В институте хотел как-то сам учиться, но отец все решил сам через знакомого декана. И даже в плане одежды мне никогда не давали выбрать, говорили: вот это будешь одевать и все. И я ни в коем случае не виню родителей, они у меня золото. Я сам виноват, хорошо устроился ничего не надо решать, ничего не надо добиваться и я расслабился, все за тебя решат.

Но в результате сейчас мне 24, отец на пенсии, мама тоже вот-вот выйдет на пенсию. А я не знаю, как жить дальше! Не могу найти работу! Я не умею решать проблемы, принимать свои собственные решения и очень боюсь ответственности!!! (даже одежду мне самостоятельно очень сложно выбрать). Помогите, подскажите, что делать, к кому можно обратиться за помощью?

Психолог: Вы хотите, научиться жить самостоятельно, принимать решения, найти работу, и при этом не бояться ответственности, верно?

Кирилл: Да

Психолог: Что вас пугает в ответственности?

Кирилл: Что я не правильно приму решение и все в моей жизни пойдет не так. При необходимости принять решение у меня в голове целая цепочка событий складывается.

Психолог: Вы представляете себе что-то плохое?

Кирилл: К примеру не пойду на ту работу, которую сказали, не получиться, не смогу работать, останусь без денег потом бездомным и умру голодной смертью. А еще меня будут осуждать родители. Из серии, а мы тебе говорили... Вот пошел бы туда, куда мы тебя устраивали... Миллионы не зарабатывал бы, но зато стабильно до пенсии дора-

ботал.

Психолог: А что-то хорошее в голове представляется? Или вы думаете, что обязательно поступите неправильно и все страшные события у вас произойдут?

Кирилл: Нет иногда (редко) представляю, как я успешен и достиг своих целей, но в основном только страхи. Меня до сих пор ругают за не выученный английский при любом удобном случае, и я за работу опасаясь, что тоже самое будет.

Психолог: Понимаете, чтобы научиться принимать решения и жить самостоятельно, как бы это банально не звучало, нужно начать с малого. Если вы никогда не выбирали себе одежду, начните это делать, вы поймете, что ничего страшного не происходит. Страх он только в нашей голове. Как только вы будете изучать ту сферу, в которой вам страшно у вас будут появляться знания, как сделать так, чтобы достичь результата и чего делать не стоит. Естественно, родители привыкли опекать вас, но, чтобы стать самостоятельным, нужно постепенно выходить из этой опеки. Что страшнее прожить жизнь, так как вам хочется? Или под постоянным контролем и совсем не так как вы мечтаете, но стабильно и без ошибок?

Кирилл: И то и то очень угнетает.

Психолог: Так вы хотите жить для себя, как вам нравится, или в угождениях родителям оправдывая их ожидания? Понимаете, ответственность она присутствует в нашей жизни всегда. Хотим мы этого или нет. Даже ничего не выбирая, мы берем на себя ответственность.

Кирилл: Умом я понимаю, но не знаю, даже сейчас я в Москве без родителей не могу туфли выбрать, потому что не знаю, что мне нравится. Давайте попробуем по-другому. Я знаю, что мне точно нравится: работать в продажах, а близкие говорят, что это не стабильно и не престижно.

Психолог: Хорошо. Если вам нравится работать в продажах, вы видите себя в этом успешным. Верно?

Кирилл: Да, но пока не очень вижу. Я пробовал, у меня не большие результаты, но мне нравится искать подход к клиенту и т.д.

Психолог: Вам это нравится, достичь результата проще всего в той сфере, которая вам интересна, которая вас цепляет. Даже если это не нравится вашим близким — это нравится вам. Самый главный человек для себя это вы, здесь опять-таки возвращаемся к вопросу о приоритетах, что важнее, жить и развивать свои способности или в угоду

близким работать там где они хотят и не очень любить свою работу? У вас уже есть результаты, хоть и небольшие, следовательно, у вас получается это делать.

Кирилл: Но страх в том, что будут упрекать и при каждой неудаче упрекать, а мы тебе говорили. А мне нужна поддержка, когда тяжело.

Что делать если все против тебя а хочется услышать мы рядом несмотря ни на что.

Психолог: А если вы сами себя потом будете упрекать и жалеть о том, что не сделали? Это не страшнее? Насчет поддержки, да это важно, и для того, чтобы она у вас была, можно найти людей, которым также как и вам нравится работать в сфере продаж. Есть такая возможность?

Кирилл: Ну коллеги наверное будут не знаю.

Психолог: Да, будут и поверьте есть очень много людей, которым нравится развиваться в сфере продаж, любой бизнес построен на этом. Если вы будете достигать результата, то обязательно найдутся люди, которые это заметят и оценят. Родители и так будут с вами рядом несмотря ни на что. Они вас всю жизнь оберегали. Но главный акцент нужно уделить развитию своих навыков.

Когда у вас в жизни будет появляться результат, вы будете себя увереннее чувствовать в работе.

Кирилл: Это да, но сложность еще заключается в том, что у меня проблемы со здоровьем не позволяют уделять должного внимания развитию. У меня частые перепады настроения. Патологическая усталость как-то так... и это не дает полноценно заниматься любимым делом. Из-за этого я боюсь не состояться в жизни в продажах нужно быть постоянно энергичным, монотонная работа мне не дается, а руками вообще не могу работать, потому что левая рука и нога плохо работают.

Психолог: По поводу здоровья, сейчас медицина развивается, вполне возможно в скором времени, что-то придумают по вашему вопросу. Я не врач, по этому поводу вам лучше проконсультироваться с профессионалом. У всех возможности разные, если вы будете делать все, что в ваших силах для того, чтобы развиваться в том деле, которое вам нравится, это уже будет отлично. Если у вас уже есть небольшой результат, вы умеете договариваться с людьми, так почему же не состоите в этой сфере? Да не спорю, всякое может случиться, но так и с абсолютно здоровым человеком. Никто не застрахован от несчастных

случаев, дело тут в том, чтобы концентрировать внимание не на страхе о будущем, а на том, что вы можете сделать в настоящем, что зависит от вас. Вы не сдаётесь, это главное.

Кирилл: Не просто для меня.

Психолог: Знаете, есть много людей, у которых были ситуации хуже, чем у вас, но они смогли достичь своих целей, хоть и непросто было. Вы пробуете, у вас есть результат, а это значит останавливаться не стоит.

Кирилл: Ладно, будем стремиться.

Психолог: Если у вас будут вопросы, или нужна будет поддержка, вы в любое время можете писать мне на почту, надеюсь, хоть немного смогла вам помочь.

Кирилл: Хорошо, спасибо.

Комплексная ситуационная задача 2. Проанализируйте пример данной ситуации в аспекте видов делового общения. Охарактеризуйте условия общения, средства реализации. Предложите свой вариант продолжения беседы

Психолог: Валентина, здравствуйте. У нас с Вами будет бесплатная консультация по переписке в чате с последующим размещением в открытом доступе. Публикация будет анонимной, имя будет изменено. Вы готовы начать работу на таких условиях?

Валентина: Да, конечно.

Психолог: Хорошо. Расскажите немного о своей проблеме. Также напишите, какой результат сегодня хотите получить?

Валентина: Младшему сыну 6,5 лет. Совсем недавно ему поставили диагноз синдром дефицита внимания с гиперактивностью. Я много читала по данной проблеме и начала коррекционную работу сама, насколько могу. Работа продолжается около двух месяцев. Результаты есть, но иногда меня «накрывает» тревога, беспокойство вперемишку с какой-то безысходностью, что ничего не получится изменить. Возникает страх за его будущее. Хотелось бы понять, как выходить из этих состояний, а лучше вообще в них не впадать.

Психолог: В какие моменты Вас накрывает тревога? Когда она усиливается, а когда исчезает? От чего это зависит?

Валентина: В моменты, когда ребенок перестает себя контролировать, кричит, требует и на просьбы, разговоры не реагирует. Появляются мысли «Ну, вот, опять. Все бесполезно». Исчезает, когда я

начинаю рассуждать на данную тему, что все исправиться, результаты есть и т.д. Уговариваю себя.

Психолог: Опишите предысторию постановки диагноза, пожалуйста. Что произошло, что заставило Вас обратиться ко врачу?

Валентина: Закончили детский сад, необходимо пойти в школу, но по возрасту как бы рановато, да мотивации учебной еще нет, принято было решение отдать его в подготовительную группу при школе. С начала лета со старшей сестрой стал посещать площадку детскую при школе. Жалобы на поведение были, конечно и в саду, но не в таком объеме. Учителей не слушается, на замечания не реагирует, субординацию не соблюдает. и т.д.

Психолог: И в садике тоже?

Валентина: Да, но там воспитатели многое не рассказывали, терпели так сказать. В саду дрался, мог грубо ответить воспитателю. Вечером дома активничал, кричал, ссорился со всеми. А с переходом в школу еще более все усугубилось. Педиатр поставил диагноз, конечно, в перспективе поездка к детскому неврологу. Если уж совсем все будет плохо.

Психолог: Поняла. Вернемся к вашему состоянию тревоги. Когда Ваш сын начинает кричать и «выходит из берегов», Ваша тревога усиливается. Что самого страшного может произойти, чего Вы боитесь в эти моменты?

Валентина: Что я сорвусь и начну кричать в ответ.

Психолог: Такое уже случалось?

Валентина: Раньше да (до коррекции), теперь я стараюсь себя контролировать, но иногда кажется что еще чуть-чуть и сорвусь.

Психолог: И что тогда случится?

Валентина: Тогда вся работа проделанная пойдет насмарку, и он мне сможет сказать, вот видишь ты тоже кричишь и потом еще вспомнить неоднократно, что он кричит, потому что и я кричу.

Психолог: То есть обвинить Вас?

Валентина: Да. Мы с ним говори часто о самоконтроле эмоций, а тут вроде я сама не пример.

Психолог: Вы испытываете чувство вины за то, что происходит с ребенком?

Валентина: Да. Наверное, где-то я что-то упустила, мало уделяла внимания.

Психолог: Чувство вины появилось после диагноза или еще

раньше?

Валентина: Раньше, когда сыпались жалобы воспитателей.

Психолог: А перед кем это чувство вины?

Валентина: Перед сыном, наверное.

Психолог: Чувство тревоги возникает только сейчас, когда Вы пытаетесь контролировать эмоции? Раньше не было?

Валентина: Раньше я не задумывалась особо, когда он начинал скандалить либо физически уходила из поля конфликта, могла кричать, ссориться, требовать послушания. Тревога пришла с самоконтролем и страх, что ничего не могу изменить.

Психолог: Значит, после того, как поставили диагноз, Вы стали немного иначе относиться к его состоянию. Взяли на себя ответственность и начали коррекцию. Не только его, но и себя. Это оказалось трудно. Раньше Вы разрешали себе кричать на него, а теперь увидели в этом опасность. И тревога как помощница защищает от срыва. Она напоминает, что если ты сорвешься, то будешь мучаться чувством вины. Это так?

Валентина: Да, это так.

Психолог: Вы еще озвучили второе чувство — беспомощность. Т.е. ничего не могу изменить. Безысходность. Я Вас услышала. Но для этого нужна отдельная сессия. Поэтому пока продолжим с чувством тревоги и вины. А в чем Вы виноваты перед сыном? Перечислите, что считаете нужным.

Валентина: Недостаточно времени уделяю, иногда не сдерживаю слово, данное ему.

Психолог: Вы можете это изменить?

Валентина: Да, могу. Я думала уже об этом. Какие-то дела, можно отложить или совсем отказаться. Нужно будет делать выбор, опять же сложно.

Психолог: Понимаю. Сложно менять себя, свой привычный ритм жизни. Представьте, что чувство вины ушло, Вы себя простили, и что тогда будет с тревогой?

Валентина: Сложно представить, хотя я понимаю бесполезность это чувства. Что было, то уже не изменить и надо двигаться дальше, решать то, что есть сейчас. Тревога, наверное, ослабеет.

Психолог: Мне кажется, что вина выполняет важную функцию. Защищает Вас от чего-то... Как Вы думаете?

Валентина: От страха перед переменами в себе и в жизни.

Психолог: Да. Вы можете этот страх признать, принять его? Как часть Вас?

Валентина: Да могу.

Психолог: Получается: Вы делаете выбор (может неосознанно): лучше чувствовать тревогу и вину, чем страх перед переменами. И отказываетесь принимать какие-то важные решения для изменения. Так? Или как-то по-другому?

Валентина: Да, все так...

Психолог: И как Вам это?

Комплексная ситуационная задача 3 Выполните анализ фрагмента в соответствии с вопросами: В какой жанровой форме представлен речевой фрагмент? Из каких частей он состоит? Какие средства установления контакта здесь используются?

Психолог: Я предлагаю конкретизировать вопрос и определиться с тем, что Вы сегодня ожидаете от консультации?

Фаина: Я ожидаю осознания способа самопомощи в апатическом состоянии. Возможно, что со стороны вы увидите другую сторону запроса, но я пока хочу научиться помогать себе.

Психолог: Хорошо, поняла. Значит это состояние апатии не постоянное, а периодическое? Фаина: Оно затянулось по моим меркам. В следствии полного переосмысления ценностей, осознания того, что жила как надо, а не хочу большую часть жизни, а далее понимания того, что не знаю, где мое, а где чужое, я пришла к такому состоянию.

Психолог: То есть делать как надо уже не хочу. А что хочу не знаю. И не могу почувствовать это «хочу». Сколько уже длится это состояние?

Фаина: Вот! Два года активно переосмысливаю все, а апатия с апреля после ретвита и потери источника дохода.

Психолог: Что мешает Вам вернуть свои хочу?

Фаина: Я толком и хоть не хотела ничего, вечное незнание, что я хочу вплоть до вопросов о еде. Я не иду на любую работу, потому что больше не хочу работать ради выживания, а мест и целей от сердца нет. Притягиваю за уши цели, мол, хорошо бы дело своё иметь, здорово от мамы переехать в отдельное жильё и т.д. Утром просыпаться не хочется, потому что не понимаю зачем.

Психолог: Как я поняла, раньше были ориентиры во вне, а теперь нет ориентиров вообще. Попробуйте ответить на вопрос. Человек,

который имеет внутренние ориентиры, какой? Опишите его для себя. Тот образ к которому Вы возможно стремитесь... Или быть может Вы видели такого человека. И еще у меня вопрос. Насколько Вам комфортно находиться в этом состоянии? При условии если исключить самокритику и осуждение. Просто Вашему телу и эмоционально насколько комфортно от 0 до 10? 0 — невыносимо, 10 — комфортно.

Фаина: Это человек, что задаёт себе вопрос, что я хочу есть, где жить, что в данный момент хочу делать и получает ясный ответ в голове, отклик или как это назвать. Человек слышит себя, знает себя, уверен в истинности желания. Например, одна из моих подруг всегда хотела детей и замуж и она к этому шла и пришла. Другой человек любит программирование и он этим занимается и т.д. Комфортно на 5, я балансирую и осознанно вытягиваю себя как за волосы из воды, но боюсь, что погрязну в болоте и скачусь просто в паразитирование материальное.

Психолог: Был ли у Вас опыт погружения в это состояние глубже? Ну скажем по ощущениям на 2 балла? Что в этом страшного «что погрязну в болоте и скачусь просто в паразитирование материальное»?

Фаина: Да, это истерика, алкоголь, затворничество.

Психолог: Истерика, алкоголь, затворничество — это поведение. А какое там чувство? Во время истерики?

Фаина: Страшна бессмысленность моей жизни. Отчаяние.

Психолог: А откуда это отчаяние? От чего? Вы сейчас чувствуете его? Можете наблюдать за собой?

Фаина: Пустота, злость на себя. Мелькает, я осознаю и остаиваюсь. Медитирую, молюсь. И вот снова я понимаю глупость своего запроса, я знаю инструмент, но желания и радости больше не становится.

Психолог: Постойте. Не осуждайте себя. Просто разрешите себе в это немного погрузиться. Что в этом отчаянии Вам хочется сделать?

Комплексная ситуационная задача 4. Выполните анализ монолога в соответствии с вопросами: В какой жанровой форме представлены высказывания? Каковы цели коммуникантов? Из каких частей состоит диалог? Какие средства установления контакта здесь используются?

«**Елена:** «Здравствуйте, Юлия! Если вы не против, опишу свои проблемы в сообщении. Причина - я слишком стеснительна, не хочу, чтобы кто-то из знакомых узнал про мои личные проблемы. Мне 34. У меня не складываются отношения в семье».

Терехова Юлия – психолог: «Да, Елена, пишите».

Елена: «Спасибо. Мои проблема в том, что муж пьет. А как напьется, пристает и ругается. Да так, что у меня терпение заканчивается и я ухожу от него к своим родителям с двумя нашими детьми. Сейчас такой период. Уже месяц живем раздельно. Знаю, что он не изменится никогда. Мы не враги, видимся каждый день. Он по мне скучает. Но если я вернусь, все повторится».

Терехова Юлия – психолог: «Елена, и в чем ваш вопрос?»

Елена: «Как мне быть? Решиться на развод или сохранить семью? Если семья, как жить с ним и сохранять самообладание, не переживать по поводу его обидных слов».

Терехова Юлия – психолог: «А вы пробовали с ним разговаривать по поводу его злоупотребления алкоголем?»

Елена: «Конечно, и не раз! Он обещает, что больше не будет, извиняется, но потом все повторяется снова».

Терехова Юлия – психолог: Возвращаясь к вашим словам про сохранение семьи, хочу поделиться своим впечатлением от этих слов. Для меня это слышится похожим на: "как так задавить и сломать себя, чтобы я все-таки смогла жить с этим человеком».

Елена: «Юлия, вы совершенно правы в своей оценке. В точку».

Терехова Юлия – психолог: «Кажется, что вы хотите сломать или свернуть в какой-то узел что-то живое и очень ценное – себя. А правда ли вам нужно это делать?»

Елена: «Каждый раз я ухожу навсегда. И возвращаюсь перешагнув через себя».

Терехова Юлия – психолог: «А что вас заставляет перешагивать через себя?»

Елена: «Боязнь одиночества. Не могу отпустить прошлое, то что связывает меня с мужем. Не могу решиться на новую жизнь».

Терехова Юлия – психолог: «Мне очень понятен ваш страх. Распишите, пожалуйста, подробнее, каким вы видите это страшное одиночество и что вы не можете отпустить из того, что связывает вас с мужем. Что страшного в новой жизни?»

Елена: «Я ее просто не представляю».

Терехова Юлия – психолог: Попробуйте мне все-таки ответить на вопрос. Распишите поподробнее, каким вы видите это страшное одиночество и что вы не можете отпустить из того, что связывает вас с мужем? Это важно.

Елена: «Юлия, я мечтала с детства о дружной семье. И мне жалко себя за свою несбывшуюся мечту. Мне кажется, пока я не развелась, ещё не все потеряно, а расставшись с мужем навсегда, придется похоронить свою мечту. Новые связи меня пугают. А с мужем я начала дружить еще с 17 лет. Поженились, когда мне было 25. Двое детей. В перспективе: я с мужем развожусь, мы делим имущество, надо будет постараться, чтобы у меня было жилье, где я смогу жить с детьми и мы спокойно живем в этом доме - я и мои дети. Эти мысли у меня вызывают улыбку».

Терехова Юлия – психолог «Елена, вы писали: «расставшись с мужем навсегда, придется похоронить свою мечту», - а правда ли, что с ним вы сможете построить ту дружную семью, о которой так мечтали? Можно ли ее построить с этим конкретным человеком? И про несбывшуюся мечту, это, правда, очень и очень грустно. Но пока для вас она похоже не сбылась. Вы пишете, что вы улыбаетесь - для меня это сигнал о том, что это то, что для вас хорошо и правильно сейчас. И мне очень радостно за вас, потому что сейчас вы такая, какая вы есть и не насилиуете и не переступаете через себя».

Елена: «Нет, с ним нет. Если не получилось, не знаю со скольких попыток, то уже не получится. Возможно, это была моя вина, что мы так и не смогли стать равными. Как бы правильней выразиться. Его корбило, что он без высшего образования, пьющая мать, хотя я никогда не упоминала эти вещи как его недостатки - это для меня неприципиально. Он решил принизить меня, вместо того, чтобы работать над собой. Это замкнутый круг. Взаимные обиды и обвинения».

Терехова Юлия – психолог: «Из того, что вы пишете, я поняла так, что это он, а не вы, не признавал вашего равенства. Елена, скажите, удалось ли вам что-то прояснить для себя?»

Елена: «Да, Юлия, я понимаю, что насиливание себя к хорошему не приведет, я не смогу жить с ним через силу. По правде говоря, я торможу свою жизнь уже несколько лет. Жду, что кто-то решит мои проблемы для меня, за меня. Это уже вошло в привычку, когда возникает проблема, я успокаиваю себя тем, что пройдет время и все уляжется. Хотя самой уже надоела такая позиция, моя жизнь протекает без

моего участия. Я очень благодарна Вам за то, что Вы меня выслушали и расставили акценты. Вы - хороший психолог, очень тонко чувствуете совершенно незнакомого человека. Я уже не делюсь со своими родными и близкими своими переживаниями, чтобы лишний раз их не беспокоить».

Комплексная ситуационная задача 5. Согласны ли вы с позицией автора текста? Свой ответ аргументируйте.

Настоящая стадия психологического консультирования начинается с первых секунд встречи клиента и консультанта, где бы она ни произошла: в коридоре или в кабинете. Само понимание «он ко мне» (со стороны консультанта) и «я к нему» (со стороны клиента) запускает процесс сканирования на уровне мыслей, чувств и поведения друг друга. Обычно не рекомендуется вступать в разговор в коридоре (так же как и продолжать его после окончания встречи).

После входа в кабинет и приглашения занять место важно обращать внимание на то, как это делает клиент: свободно, торопливо, напряженно, с опаской, суетливо и т. д.; оценить его позу и невербальные реакции: садится ли он на освещенное место или прячет лицо в тени, отодвигает свое кресло подальше или поближе, снимает с себя верхнюю одежду или нет (отказ снять с себя уличную одежду может быть рассмотрен как защита).

На установление контакта существенное влияние могут оказывать такие факторы, как интерьер и обстановка кабинета психологической помощи, организация пространства общения или дистанция общения, внешний вид консультанта, в том числе манера одеваться (внешний вид консультанта должен быть опрятным и аккуратным, но ни в коем случае не вычурным, ультрамодных фасонов или ярких тонов).

Установление контакта обычно происходит на двух уровнях: на вербальном и на невербальном (эмоциональном). Если в процессе работы исчезает хотя бы один из них, работать дальше не представляется возможным. То же самое происходит и в обычной жизни: мы не можем полноценно общаться с человеком, смысла слов которого мы не понимаем или не чувствуем его внутреннее состояние. На какой бы стадии работы ни произошел разрыв контакта, необходимо вернуться на стадию контакта, восстановить его, понять, что произошло, и только потом двигаться далее.

Стадия установления контакта, когда клиент находится в состоянии нормы, происходит относительно быстро. Однако она существенно затормаживается в случае повышенной тревожности клиента или если он находится в кризисе.

Характеристики состояния кризиса мы будем обсуждать в соответствующей главе. Здесь же отметим, что человек испытывает действительно сложные переживания, эмоциональную и умственную дезорганизованность, недружественность окружающего мира. Все это затрудняет установление контакта с консультантом и приостанавливает его.

Клиентку звали Анна. Она находилась в стационаре с проблемой «обездвиженных рук». Примерно за год до этого ее сына насмерть сбила машина с пьяными милиционерами. Был суд. Виновные не понесли заслуженной, с точки зрения женщины, кары. У нее опустились руки. В прямом смысле этого слова. Нет, это был не паралич. Она не потеряла чувствительность. Но двигать руками не могла. Они висели как плети.

В принципе было понятно, — это то, что в психологии описывается как осложненное горе. Неотреагированные, невыраженные сильные эмоции оформились в виде симптома и оказались замороженными в теле.

На первой встрече Анна сказала, что разговаривать не будет. На вопрос, хочет ли она, чтобы ее руки стали двигаться, ответила согласием. Еще раз подчеркнув при этом, что общаться она не собирается и никакие вопросы из истории своей жизни обсуждать не будет. Мы стали заниматься телесно ориентированной терапией. Встречи проходили практически в полном молчании. Ей давались домашние задания. Она их выполняла, но упорно не разговаривала со мной.

Встреч через 10 она смогла двигать пальцами. Это действительно была победа. Не только в изменении ее состояния, в наших отношениях тоже, потому что в них возникли доверие и контакт.

Мы пошли в самый дальний кабинет. Анна не просто плакала, она выла. Из нее выходила боль утраты, замороженная в теле. После этой сессии, она стала разговаривать со мной. Когда она позволила себе выражать эмоции, постепенно симптом начал размораживаться. При выписке из стационара Анна смогла поднять руки на уровень груди.

Это очень сильный пример, который, хотя и относится к психологии кризиса, показывает важность контакта для всей дальнейшей ра-

боты. И если в нормальном состоянии процесс его установления происходит достаточно быстро, в кризисе для этого требуется больше времени, сил и доверия клиента.

Комплексная ситуационная задача 6. Используя материал текста, сформулируйте этапы и особенности проведения психологического консультирования. От чего, по мнению автора текста, зависит эффективность психологического консультирования? Какой совет вы ему дадите?

С моей точки зрения, в системе психологического консультирования придерживаться одного-двух направлений – бессмысленно: сколько людей, столько методов, сколько проблем, столько способов их решения, то есть, систем и подходов. Работать в узком русле – все равно, что врачу лечить пациента от всех болезней одним-двумя препаратами. Хороший специалист знает всю палитру лекарственных средств и широко пользуется ими, в зависимости от особенностей диагноза. Поэтому я, исходя из ситуации, использую одно, другое, третье направление – причем, исходя из конкретной ситуации, эти направления синтезируются. За годы работы я выработал свой метод, который помогает человеку перейти от *избавления от проблемы к решению задачи* – то есть, *к развитию*.

Для меня важно, чтобы мой клиент осознал свою проблему как трамплин, как способ перехода, скачка в качественно новое состояние сознания и на новый уровень успешности. Ноэтическая система включает в себя: диагностику проблемы клиента, его освобождение от этой проблемы, а затем его переход к самореализации в ситуации свободы от проблем.

Важнейший этап работы в ноэтическом консультировании - это диалог, искусство задавать вопросы. Опрашивание можно уподобить работе фонарика, освещающего те или иные темные участки сознания клиента – и как для меня, так и для самого человека эти участки отныне становятся освещенными. Иногда опрашивание даже меняет вектор движения самого человека, оно наводит его на самостоятельные мысли, играет роль спускового крючка, запускающего программу саморазвития. Такой «открывающий» диалог - это очень древнее искусство. Еще Сократ блестяще владел этим искусством: он уподоблял свою роль в диалоге повитухе, которая помогает рождаться мыслям собеседника, а затем «запеленывает» их в форму, придавая им твердость и осознан-

ность. Своими вопросами он проникал в ядро убеждений человека и невнятное, неосознанное, бесформенное выводил на свет. На своих консультациях я использую эту древнюю сократическую технологию.

Помимо этого, я как психолог-консультант работаю также с глубинными образами человека – с растворением негативных и созданием позитивных образов. Но этическая система включает использование медитативных техник, дыхательных практик, связанных с работой внимания и пробуждением скрытых энергетических ресурсов, а также поведенческую отработку тех или иных новых программ. Клиент осваивает необходимые ему новые модели и алгоритмы эффективного, успешного поведения. Я рассматриваю свою систему как очень гибкую, многовариантную, отвечающую разнообразию человеческих психотипов – как с точки зрения диагностики, так и с точки зрения решения проблем и продвижения человека к цели.

В ранний период работы я полагал, что нужно придерживаться чистой традиции: если ты работаешь с человеком в одной системе, то ее и следует отрабатывать до конца. Переход к другой системе я считал неоправданным. Но довольно быстро я осознал гораздо большую эффективность синтеза методик. Вот один из примеров: однажды я работал с бизнесменом, который рассказал мне, что он посещал курс НЛП. Он выразил желание, чтобы я с ним продолжал работать именно в этой системе. Мы с ним отрабатывали в этой методике технику создания образов успешного поведения. Но в процессе работы я выяснил, что это человек чисто интеллектуального типа, с подавленной эмоциональностью, и на него гораздо лучше действует техника осознания замечания, которая была развита в гештальт-терапии Фредерика Перлза, и которую тот, в свою очередь, взял из восточных практик и доработал. И когда мы перешли на гештальт и восточные практики, к которым этот клиент, в общем-то, демонстрировал определенный скепсис, выяснилось, что это действует намного более эффективно. Вывод, который я для себя сделал: дело не в чистоте направления, которую ты выдержи-ваешь, ведя клиента, а в эффективной комбинации систем и практик, которую ты подбираешь, исходя из его индивидуальных особенностей. То есть, каждому клиенту необходимо лекарство, подобранное по индивидуальной программе.

В чем состоит моя индивидуальная методика консультирования, и каковы особенности приема клиента? Моя система консультирования:

а) не сводится к «умной беседе», к анализу и советам (хотя умение дать ценный совет очень важно);

б) она системна - любому, даже хаотичному и бессистемному человеку, я стараюсь объяснить: чтобы нечто состоялось, нужно в течение определенного времени и в нескольких параллельных направлениях делать осознанные усилия.

И тогда, суммируя, эти усилия дают новое качество. Я обучаю человека технологии системно анализировать свою ситуацию, а затем - искусству управления собой, как это делает тренер в автошколе, уча новичка водить машину.

Моя задача - передать ему успешную технологию жизни, чтобы он научался решать свои проблемы сам, а не «подсадить» его на себя, как это бывает в среде психоаналитиков, к которым принято ходить годами.

Я стремлюсь дать моему клиенту новую, эффективную стратегию, модель, алгоритм, образ жизни. Для этого я должен изменить вектор внутренней программы клиента – Кастанеда называл это «поворотом сознания». Из человека, живущего хаотично или пассивно, клиент переходит в разряд людей осознанных, активных, целеустремленных, владеющих собственными энергоресурсами.

Как известно, Дон Хуан повернул сознание Кастанеды, когда длительное время удерживал его голову, заставляя его смотреть в определенном направлении. Такой поворот сознания теснейшим образом связан с внутренним взглядом человека на образы его реальности.

Был у меня случай, когда я работал с бизнесменом, и он никак не мог сделать выбор между двумя решениями, одно из которых было привычным, но невыгодным, мало результативным, а другое – новым, очень непривычным, но богатым возможностями.

И он никак не мог повернуть свое сознание в новом направлении, потому что у него очень мощно работала программа «прилипания внимания» к привычному образу действий. Это широко распространенное явление.

Я в ходе **психологических консультаций** стал практиковать с ним практику «поворота сознания», и в течение длительного времени он, приняв определенную позу, приучался с удовольствием смотреть на новый образ действий.

Эта практика занимала в нашей с ним работе львиную долю времени, но она оказалась намного более эффективной, чем словесное консультирование, апеллирующее к рассудку.

Каждый человек по природе необычайно одарен, его сознание, психофизическое состояние и креативный потенциал гораздо богаче, чем он привык думать. В нем есть тысячи внутренних программ и функций, которые необычайно эффективны, дают огромные возможности, преображают жизнь.

И когда происходит знакомство человека со всеми своими «внутренними кладовыми», это дает поразительные результаты. Традиционно человек пользуется двумя-тремя привычными программами, прокручивая их вновь и вновь, ходя по кругу. Моя задача – пересадить его, условно говоря, из повозки в автомобиль.

Какие этапы включает моя система консультирования?

Первый этап консультации – это «умная беседа» двух людей, один из которых помогает решить другому его задачи. Даже если просто поговорить с человеком, осветить ему ту ситуацию, в которой он находится, то уже дает некоторый позитивный сдвиг сознания. Так что первое – это уже упомянутый «открывающий» диалог, искусство задавать вопросы.

Второй этап – это выявление программ, работающих в человеке, и его глубинного потенциала. Это довольно трудно. Как правило, в человеке работает одна программа, иногда она является результирующей целого ряда программ. Часто человек является рабом своей программы: кажется, что она работает на него, но сам он при этом медленно деградирует, становясь функцией своей программы.

Третий этап – проведение психологических сеансов, которые на время освобождают человека, помогают снять свои негативные состояния, знакомят его со своим энергopotенциалом.

Для современного человека это очень характерно - чаще всего он приходит к психологу в негативном, раздраженном, неуверенном, «всклокоченном» состоянии. Чтобы была возможность продвижения дальше, я должен помочь клиенту выйти из этого состояния, увидеть себя в новом, успокоенном и освобожденном качестве.

Четвертый этап консультации связан с работой по обучению искусству вхождения в **поточковые состояния**. Для обучения новым навыкам чрезвычайно важно, чтобы человек находился в состоянии подъема, позитива, определенного вдохновения.

Эти глубинные психологические сессии связаны с дыхательными практиками, погружениями в измененное состояние сознания, некими трансовыми техниками. Иногда люди боятся транс - им кажется, что это некая манипуляция их психикой. На самом деле, транс в переводе с английского означает «через». То есть, это сверхобычное, более высокое состояние сознания, в котором мы в своем быту оказываемся редко. Оно знакомо художникам, поэтам, ученым. Между тем, это состояние необходимо каждому для достижения цели и общей гармонизации жизни.

Далее следует *пятый этап* овладения новыми программами и психотехнологиями самоуправления и саморазвития. Это работа с образами, работа с управлением внимания, различные техники погружения, остановка ума (или внутреннего диалога), самонаблюдение, йогойские дыхательные практики. Если человек все это освоит, то он становится оснащенным универсальным, очень мощным инструментом изменения себя и своей жизни в полном соответствии со своими целями.

Обычно моя консультация включает все эти этапы именно в такой последовательности, хотя бывают ситуации, когда я начинаю с конца. К примеру, клиент приходит настолько подготовленным, настолько внятно и быстро описывает все свои проблемы, что длительной диагностики абсолютно не требуется. И бывает, что уже через полчаса мы приступаем к проведению сеанса или психологической сессии, осваиваем различные практики. Недавно у меня консультировался клиент, который посетил уже более двадцати тренингов и побывал на консультациях уже у семи специалистов – психотерапевтов, психологов и коучей. Я с удовольствием увидел, что говорю с человеком очень подготовленным, понимающим себя и хорошо знающим свои возможности. Работать с такими клиентами – одно удовольствие. Так что последовательность этапов психологической консультации напрямую зависит от уровня подготовленности моих клиентов и скорости их обучаемости.

Подготовка к зачету

Готовиться к зачету/экзамену необходимо последовательно, с учетом контрольных вопросов, разработанных ведущим преподавателем кафедры. Сначала следует определить место каждого контрольного вопроса в соответствующем разделе темы учебной программы, а затем

внимательно прочитать и осмыслить рекомендованные научные учебные работы, соответствующие разделы рекомендованных учебников. При этом полезно делать хотя бы самые краткие выписки и заметки. Деятельность над темой можно считать завершенной, если вы сможете ответить на все контрольные вопросы и дать определение понятий по изучаемой теме. Для обеспечения полноты ответа на контрольные вопросы и лучшего запоминания теоретического материала рекомендуется составлять план ответа на контрольный вопрос. Это позволит экономить время для подготовки непосредственно перед зачетом за счет обращения не к учебной литературе, а к своим записям. При подготовке необходимо выявлять наиболее сложные, дискуссионные вопросы с тем, чтобы обсудить их с преподавателем на обзорных лекциях и консультациях. Нельзя ограничивать подготовку к зачету простым повторением изученного материала. Необходимо углубить и расширить ранее приобретенные знания за счет новых идей и положений. Результат по сдаче зачета/экзамена объявляется студентам, вносится в зачетную/экзаменационную ведомость. При получении отметки «незачетно»/ «неудовлетворительно» повторная сдача осуществляется в другие дни, установленные деканатом.

3.2. Методические указания обучающимся по работе с учебной литературой

Работу с учебной литературой целесообразно начать с изучения общих работ по теме, а также учебников и учебных пособий. Далее рекомендуется перейти к анализу монографий и статей, рассматривающих отдельные аспекты проблем, изучаемых в рамках курса, а также официальных материалов и неопубликованных документов (научно-исследовательские работы, диссертации), в которых могут содержаться основные вопросы изучаемой проблемы.

Работу с источниками надо начинать с ознакомительного чтения, т.е. просмотреть текст, выделяя карандашом его структурные единицы. При ознакомительном чтении закладками отмечаются те страницы, которые требуют более внимательного изучения.

В зависимости от результатов ознакомительного чтения выбирается дальнейший способ работы с источником. Если для разрешения поставленной задачи требуется изучение некоторых фрагментов текста, то используется метод выборочного чтения. Если в книге нет подроб-

ного оглавления, следует обратить внимание ученика на предметные и именные указатели.

Если в учебной литературе встречаются разные точки зрения по тому или иному вопросу из-за сложности прошедших событий и правовых явлений, нельзя их отвергать, не разобравшись. При наличии расхождений между авторами необходимо найти рациональное зерно у каждого из них, что позволит глубже усвоить предмет изучения и более критично оценивать изучаемые вопросы. Знакомясь с особыми позициями авторов, нужно определять их схожие суждения, аргументы, выводы, а затем сравнивать их между собой и применять из них ту, которая более убедительна.

Следующим этапом работы с научной и учебной литературой является создание записей. Форма записей может быть разнообразной: простой или развернутый план, тезисы, цитаты, конспект и др.

План – структура письменной работы, определяющая последовательность изложения материала. Он является наиболее краткой и потому самой доступной и распространенной формой записей содержания исходного источника информации; это перечень основных вопросов, рассматриваемых в источнике. План может быть простым и развернутым. Их отличие состоит в степени детализации содержания и, соответственно, в объеме. Преимущество плана состоит в том, что план позволяет наилучшим образом уяснить логику мысли автора, упрощает понимание главных моментов произведения. Кроме того, он позволяет быстро и глубоко проникнуть в сущность построения произведения и, следовательно, гораздо легче ориентироваться в его содержании и быстрее обычного вспомнить прочитанное. С помощью плана гораздо удобнее отыскивать в источнике нужные места, факты, цитаты и т.д.

Выписки представляют собой небольшие фрагменты текста (неполные и полные предложения, отделы абзацы, а также дословные и близкие к дословным записи об излагаемых в нем фактах), содержащие в себе квинтэссенцию содержания прочитанного. Выписки представляют собой более сложную форму записи содержания исходного источника информации. Выписки позволяют в концентрированной форме и с максимальной точностью воспроизвести наиболее важные мысли автора, статистические и даталогические сведения. В отдельных случаях – когда это оправдано с точки зрения продолжения работы над текстом – вполне допустимо заменять цитирование изложением, близким дословному.

Тезисы – сжатое изложение содержания изученного материала в утвердительной (реже опровергающей) форме. Отличие тезисов от обычных выписок состоит в том, что тезисам присуща значительно более высокая степень концентрации материала. В тезисах отмечается преобладание выводов над общими рассуждениями. Записываются они близко к оригинальному тексту, т.е. без использования прямого цитирования.

Аннотация – краткое изложение основного содержания исходного источника информации, дающее о нем обобщенное представление. К написанию аннотаций прибегают в тех случаях, когда подлинная ценность и пригодность исходного источника информации исполнителю письменной работы окончательно неясна, но в то же время о нем необходимо оставить краткую запись с обобщающей характеристикой.

Резюме – краткая оценка изученного содержания исходного источника информации, полученная, прежде всего, на основе содержащихся в нем выводов. Резюме весьма сходно по своей сути с аннотацией. Однако, в отличие от последней, текст резюме концентрирует в себе данные не из основного содержания исходного источника информации, а из его заключительной части, прежде всего выводов. Но резюме излагается своими словами – выдержки из оригинального текста в нем практически не встречаются.

Конспект представляет собой сложную запись содержания исходного текста, включающая в себя заимствования (цитаты) наиболее примечательных мест в сочетании с планом источника, а также сжатый анализ записанного материала и выводы по нему. При выполнении конспекта требуется внимательно прочитать текст, уточнить в справочной литературе непонятные слова и вынести справочные данные на поля конспекта. Нужно выделить главное, составить план. Затем следует кратко сформулировать основные положения текста, отметить аргументацию автора. Записи материала следует проводить, четко следуя пунктам плана и выражая мысль своими словами. Цитаты должны быть записаны грамотно, учитывать лаконичность, значимость мысли. В тексте конспекта желательно приводить не только тезисные положения, но и их доказательства. При оформлении конспекта необходимо стремиться к емкости каждого предложения. Мысли автора книги следует излагать кратко, заботясь о стиле и выразительности написанного. Число дополнительных элементов конспекта должно быть логически обоснованным, записи должны распределяться в определенной последова-

тельности, отвечающей логической структуре произведения. Конспекты пишутся на одной стороне листа, с полями и достаточным для исправления и ремарок межстрочным расстоянием (эти правила соблюдаются для удобства редактирования). Если в конспектах приводятся цитаты, то непременно должно быть дано указание на источник (автор, название, выходные данные, № страницы). Впоследствии эта информации может быть использована при написании текста реферата или другого задания.

Таким образом, при работе с научными источниками и учебной литературой важно уметь:

- сопоставлять, сравнивать, классифицировать, группировать, систематизировать информацию в соответствии с определенной учебной задачей;
- обобщать полученную информацию, оценивать прослушанное и прочитанное;
- фиксировать основное содержание сообщений; формулировать, устно и письменно, основную идею сообщения; составлять план, формулировать тезисы;
- готовить и презентовать развернутые сообщения типа доклада;
- работать в разных режимах (индивидуально, в паре, в группе), взаимодействуя друг с другом;
- пользоваться реферативными и справочными материалами;
- контролировать свои действия и действия своих товарищей, объективно оценивать свои действия;
- обращаться за помощью, дополнительными разъяснениями к преподавателю, другим студентам;
- пользоваться различными словарями, опорами в тексте (ключевые слова, структура текста, предваряющая информация и др.);
- использовать при говорении и письме синонимичные средства, слова-описания общих понятий, разъяснения, примеры, толкования и др.;
- повторять или перефразировать реплику собеседника в подтверждении понимания его высказывания или вопроса;
- обратиться за помощью к собеседнику (уточнить вопрос, переспросить и др.)

4. СПИСОК РЕКОМЕНДУЕМОЙ УЧЕБНОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

Основная литература

1. Скибицкая, И. Ю. Деловое общение : учебник и практикум для вузов / И. Ю. Скибицкая, Э. Г. Скибицкий. — Москва : Юрайт, 2019. — 247 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-06495-7. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/441920> (дата обращения 25.09.2019). - Текст электронный.

2. Панфилова, А. П. Культура речи и деловое общение в 2 ч. Часть 1: учебник и практикум для вузов / А. П. Панфилова, А. В. Долматов ; под общей редакцией А. П. Панфиловой. — Москва : Юрайт, 2019. — 231 с. — (Высшее образование). — ISBN 978-5-534-04378-5. — URL: <https://biblio-online.ru/bcode/432918> (дата обращения 25.09.2019). - Текст электронный.

Дополнительная литература

1. Бороздина, Г. В. Психология и этика делового общения : учебник и практикум для академического бакалавриата / Г. В. Бороздина, Н. А. Кормнова ; под общей редакцией Г. В. Бороздиной. — Москва : Издательство Юрайт, 2019. — 463 с. — (Бакалавр. Академический курс). — ISBN 978-5-534-01527-0. — Текст : электронный // ЭБС Юрайт [сайт]. — URL: <https://urait.ru/bcode/431163> (дата обращения 25.09.2019). - Текст электронный.

2. Кузьмина, Е.Г. Деловая культура и психология управления: учеб. пособие / Е.Г. Кузьмина, Н.В. Бубчикова. - 2-е изд., стер. - Москва : ФЛИНТА, 2015. - 250 с. - ISBN 978-5-9765-2436-1. — URL: <https://znanium.com/catalog/product/1036675> (дата обращения 25.09.2019). - Текст электронный.

3. Пивоваров, А. М. Деловые коммуникации: социально-психологические аспекты : учеб. пособие / А.М. Пивоваров. — Москва : РИОР : ИНФРА-М, 2017. — 145 с. — (Высшее образование: Магистратура). — URL: <https://znanium.com/catalog/product/672802> (дата обращения 25.09.2019). - Текст электронный.