

67141

Мадалиева З.Б.
Психологиялық кеңес
берудің негіздері

З.Б. Мадалиева
М.К. Жолдасова

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ

Оқу құралы

Алматы
«Қазақ университеті»
2018

ӘОЖ 159.9(075.8)

КБЖ 88.3я73

М 13

*Баспаға әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университеті
философия және саясаттану факультетінің Ғылыми кеңесі және
Редакциялық-баспа кеңесі шешімімен ұсынылған
(№6 хаттама 04 мамыр 2018 жыл)*

Пікір жазғандар:

психология ғылымдарының докторы, профессор **О.С. Саңғылбаев**
психология ғылымдарының кандидаты, доцент **М.А. Еркінбекова**
PhD докторы, доцент м.а. **Л.О. Баймолдина**

Мадалиева З.Б.

М 13 Психологиялық кеңес берудің негіздері: оқу құралы /
З.Б. Мадалиева, М.К. Жолдасова. – Алматы: Қазақ универ-
ситеті, 2018. – 146 б.

ISBN 978-601-04-3518-6

Оқу құралы 5В050300-Психология мамандығы бойынша «Психологиялық кеңес берудің негіздері» пәнінің типтік оқу бағдарламасына сәйкес жазылған. Оқырмандар кеңес берудің қыр-сырларымен және жаңа терминдермен, ұғымдармен танысады, кәсіби кеңес берудегі техникалар мен шеберлік-дағдыларды меңгеретін болады. Мамандардың күнделікті іс-әрекеттерінде кәсіби психологиялық кеңес берудің практикалық қолдануына басты назар аударылған.

Бұл құрал психология мамандығының студенттеріне, оқытушыларға және психологиялық кеңес беру мәселесіне қызығушылық танытқан барша қауымға арналған.

ӘОЖ 159.9(075.8)

КБЖ 88.3я73

ISBN 978-601-04-3518-6

© Мадалиева З.Б., Жолдасова М.К., 2018
© Әл-Фараби атындағы ҚазҰУ, 2018

АЛҒЫСӨЗ

Психологиялық кеңес беру – практикалық психологияның ерекше бөлімі болып табылады. Ол – маман психологтан кеңес түрінде немесе нұсқау жүзінде тікелей психологиялық көмекті қажет ететін адамдарға ықпал етуге қатысты.

Курсты оқыту мақсаты – психологиялық кеңес берудің мазмұнын ашу негізінде студенттердің арнайы кәсіби құзыреттілігін қалыптастыруға үлес қосу, тұлғааралық және топтық өзара қарым-қатынас жүйесінде жеке тұлғаның психологиялық мәселелерін шешу үшін қажетті арнайы құзыреттерді дамыту.

Міндеттері:

- психологтың, педагог-психологтың кәсіби қызмет жүйесінде психологиялық кеңес берудің орны мен рөлін көрсету;
- жиналған білімнің назарын психологиялық кеңес берудің принциптерін, әдістері мен тәсілдерін игеруге аудару;
- кәсіби проблемаларды шешуде диагностика, клиентпен қарым-қатынас формаларын ақылға қонымды таңдау және проблеманы шешудің оңтайлы әдісі негізінде студенттердің қабілеттерін дамыту;
- кеңес беруде гуманитарлық көзқарастардың студенттерде бағдарлануына жағдай жасау;
- әлеуметтік қорғау мекемелерінде отбасылар мен жасөспірімдерге кеңес берудің практикалық тәжірибесін студенттерге меңгерту;
- студенттердің қызығушылығын психологиялық кеңес беру мәселесіне мотивациялау.

Бакалавр құзыреттілігінің негізгі формалары:

«Психологиялық кеңес берудің негіздері» пәнін оқытуда студенттер **білуі керек:**

- психологиялық іс-әрекет жүйесінде кеңес беру технологиясының орны мен рөлін;
- психологиялық кеңес берудің табиғатын, түрлерін және кезеңдерін;
- психологиялық кеңес берудегі өзекті жағдайларды және оны шешудің тиімді жолдарын;

- қиын әлеуметтік жағдайға тап болған балаларға психологиялық көмек көрсету тәсілі ретінде кеңес берудің мәні мен мазмұнын;
- кеңес беру процесіндегі негізгі теориялық көзқарастарды;
- психологиялық кеңес берудің мақсатын, міндетін, принциптерін және бағыттарын;
- әртүрлі санаттағы отбасыларына психологиялық кеңес берудің мақсаттарын, міндеттері мен мазмұнын.

Сондай-ақ студент:

- пәннің негіздерін игеруге кеткен білімін көрсетуге;
- психологиялық кеңес беру саласындағы білімін жетілдіруге;
- психологиялық кеңес берудің ерекшелігін айқындауға және нақты жағдайға қатысты оның міндеттерін дербес тұжырымдауға;
- кеңес беру барысында негізгі қателерді табуға және оларды болдырмауға;
- психологиялық кеңес беру тәсілдерін, әдістерін және әдістемелерін қолдануға;
- клиентпен жеке және топтық жұмысты ұйымдастыруға кешенді түрде дайын болуға;
- психологиялық кеңес беруді дайындау және жүргізу процедураларына қабілетті бола алуы керек.

Мынадай дағдыларды меңгеруге тиіс:

- кеңес беру үдерісінде клиентпен сенімді қарым-қатынас жасау үшін вербалды және вербалды емес тәсілдерді қолдану дағдылары;
- жеке және топтық деңгейде кеңес беру әдістерін және тәсілдерін қолдану;
- әртүрлі психологиялық-педагогикалық мәселелер бойынша индивидуалды және топтық, интимді-тұлғалық және отбасылық кеңес беруді пайдалану;
- жалпы білім беру мекемелері мен әлеуметтік-психологиялық қолдау және дамыту орталықтары үшін консультативтік бағдарламаларды әзірлеу.

Осы мәселелерді шешу үшін курстың басты назары консультативтік жағдайды қалыптастыруға, «кеңес беруші-клиент-

пен» өзара әрекеттесуді ұйымдастыруға, кеңесші психологтың тұлғалық, теориялық және психотехникалық түрде өзін-өзі анықтауға; кеңес беру процесінің мазмұнын, құрылымын және динамикасын анықтауға, диалогтық қарым-қатынас техникасын қолдануға аударылады.

Оқу құралы үш мәселені шешуге арналған белсенді психологиялық оқытудың әртүрлі құралдарын ұсынады: кәсіби «менін» түсіну, өзіңді кәсіби мамандықта қабылдау, кәсіби жағдайда және тұтастай алғанда сіздің кәсіби дамуыңыз.

Оқу құралының негізгі идеясы кәсіби сәйкестілік болып табылады, яғни ол – адамға тұтастықты, бірлікті, анықтықты қамтамасыз ететін көп өлшемді және интегративті психологиялық феномен. Кәсіби сәйкестілік кезінде өзін-өзі анықтау, өзін-өзі ұйымдастыру және дербестендіру процестері қалыптасады және рефлексия да дамиды.

Кәсіби идентификация – өзінің кәсіби қызметін, қайталанбас жеке және кәсіби қасиеттерін, әлеуметтік және кәсіби шындыққа қатысуында көрінетін функционалды және экзистенциалды «менінің» бірегейлігін сезіну.

Психологиялық кеңес беруде нұсқаулықпен жұмыс жасау міндеті: кәсіби қызметтің прототипін талдаудың, кәсіби болашақтың бейнесін проекциялаудың, кәсіби жағдайды түсіну мен жетілдірудің ойлау әдістерін қамтитын рефлексияны (мен не істеп жатырмын және істеген ісімнің мәні неде) дамыту жолымен шешіледі. Студенттерді оқытудағы тұлғалық-позициялық тәсілдерді жүзеге асырудың бір түрі – кәсіби сәйкестілікке жету, өз-өзін сенімді етуді дамыту, құзыреттілік пен кәсібилікке жету үшін жағдай жасау, «Мен» бейнесінің адекватты құрылуы. Тағы бір тәсілі – табысты кәсіби болашақтың имиджін құру, өзінің кәсіби ресурстарын ашу және өзектендіру, болашақтың имиджін қорғау, оның шынайылығын түзету.

Кәсіби сәйкестіліктің адекваттылығы мен тұрақтылығын жоғарылату үшін шынайы тәжірибе мен «Мен» бейнесінің, экзистенциалды және функционалды «Меннің» арасындағы сәйкестілікке жету керек. Позитивті кәсіби өзін-өзі тануды дамыту кәсіптік және этикалық нормалар шеңберінде тиісті шешімдер қабылдауға мүмкіндік беретін жағдайлармен қамтамасыз етіледі.

Психолог-консультанттардың кәсіби сәйкестігін дамытудың негізгі мақсаты – кері байланыс пен сыртқы көздердің күшінен кәсіби іс-әрекетке көшу болып табылады. Ол позитивті және адекватты өзін-өзі қабылдаудың дамуын реттейтін құралдарға қатысты өзін-өзі бағалауға, ішкі көздерге немесе өзін-өзі нығайтуға ықпал етеді. Студент біртіндеп кәсіби өзін-өзі бағалаудың функцияларын өзіне алуы керек.

Психологиялық кеңес беру жөнінде ұсынылып отырған оқу құралында практикалық психологтардың кәсіби сәйкестілігін игеруге мүмкіндік ашылады. Практикалық бағдарланған оқытудың бағдарламасы 15 семинарлық сабақтан тұрады. Оқу құралында оқу бағдарламасының мақсатына байланысты түпнұсқалық, кірме және модификацияланған авторлардың тапсырмасы берілген. Өзін-өзі тексеру үшін студенттер әртүрлі оқу кезеңдерінде қолданылатын диагностикалық материалдарды алады. Индивидуалды түрде үйде орындалатын тапсырмалар және топта талқылау түрінде өтетін өзіндік жұмыстар, сондай-ақ студенттің білімін тексеруге арналған тестер берілген.

1-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУ ТҮСІНІГІ. КЕҢЕС БЕРУ ПСИХОЛОГТЫҢ КӘСІБИ ІС-ӘРЕКЕТІНІҢ ФОРМАСЫ РЕТІНДЕ

1. Кеңес беру технологиясының жалпы бағыттары.
2. Психологиялық іс-әрекетте кеңес берудің орны.
3. «Психологиялық кеңес беру» түсінігінің мәні мен мазмұны.
4. Қазақстанда психолог-кеңес берушілерді даярлау туралы.

Қазіргі уақытта психологиялық кеңес беру іс-әрекеттің түрі ретінде заманауи индустриалды қоғамның мәдениетіне терең және берік енді. Оның кең таралуы ХХ ғасырдың 60-жылдары кәсіби кеңес берушілердің алғашқы қауымдастығын құрумен басталды. Кеңес беру психологиясы – бұл психологиялық көмек көрсету (кеңес беру) процесінің жүйелі сипаттамасын қамтитын білім бөлімі. ХХ ғасырдың 50-жылдарының басында АҚШ-та кеңес беру процесінің ерекшелігіне байланысты кеңес беру психологиясы елеулі және ұйымдасқан түрде оқшауланды, өйткені кеңес беру процесінің ерекшеліктерін анық білді. Көптеген көмек беретін мамандық түрлері бар: кеңес берушілер, психиатрлар, психологтар, әлеуметтік жұмысшылар, дін қызметкерлері адамдарға стрестік жағдайлар мен өмірлік қиындықтарды жеңуге көмектеседі. Дағдарыс жағдайында немесе стрестік жағдайдағы адамдарға кеңес беру (консультациялық) жұмысына көбінесе басқа мамандықтардың өкілдері де қатысады – мысалы, дәрігерлер, бизнес-кеңесшілер, мұғалімдер, менеджерлер, заңгерлер және құқық қорғау органдарының қызметкерлері.

Кеңес беру жеке тұлғаларда болған өзгерістер нәтижесінде кәсіптік деңгейдің жоғары деңгейі – тұлғалық құзыреттілікке ие болуға көмектесетін процесс ретінде қарастырылады.

Кеңес беру – бұл адамға проблемаларды шешуге және кәсіптік мансап, некеге тұру, отбасы, жеке даму және тұлғааралық қатынастар туралы шешімдер қабылдауына көмектесетін рәсімдер жиынтығы.

А.В. Петровский, М.Г. Ярошевский сөздігінде психологиялық кеңес беру «психологиялық қиындықтардың әртүрлі түрлерін жеңу жағдайында» психологиялық көмек беру түрлерінің бірі болып табылады. Кеңес берудің америкалық қауымдастығы

кеңес беруді психологиялық жайлылықты, жеке өсуді, мансапты дамытуды, сонымен қатар патологияны емдеуге бағытталған когнитивтік, аффективтік, мінез-құлықты немесе жүйелік әсер ету немесе стратегия барысында психикалық гигиена, психология, адам дамуының принциптерін қолдану ретінде анықтайды.

Психологиялық кеңес беру түсінігі 1940-1950 жылдары психотерапияның гуманистік бағытында пайда болды, оның негізін қалаған Карл Роджерс болды. Психологиялық кеңес берудің психологиялық қызметте жеке бағыты ретінде пайда болуының негізгі алғышарты – клиникалық бұзылыстары жоқ психикалық сау, бірақ күнделікті өмірде қиындықтары бар адамдарға психологиялық көмек көрсетудің әлеуметтік қажеттілігі болды.

Психологиялық кеңес беру – арнайы ұйымдастырылған коммуникациялық процесс, ол арқылы көмек сұрайтын адам үшін қиын өмірлік жағдайдан шығудың жаңа мүмкіндіктерін беретін қосымша психологиялық күштер мен қабілеттер болуы мүмкін.

«Психологиялық кеңес беру» түсінігінің негізінде өзара әрекеттесудің концептуалдық моделі жатыр. Бұл модель Г.С. Абрамова, Ю.А. Алёшина, А.О. Обозовтың еңбектерінде насихатталып, сипатталады. А.О. Обозовтың пікірінше, психологтың кеңес берудегі жалпы міндеті – «түсінуге, шешім жолдарын табуға, қабылданған шешімдерге қол жеткізуге көмектесу». Г.С. Абрамовтың пікірінше, «психологиялық кеңес берудің мәні психолог арнайы кәсіби, ғылыми білімді қолданып, басқа адамға психологиялық мәселелерін шешудегі жаңа мүмкіндіктерін көретін жағдай жасайды». Бұған жақын Ю.А. Алешинаның ұстанымы да бар, мұнда кеңес беруді белгілі бір нақты ұйымдасқан әңгімелесу деп қарастырады. Мақсаты – «тұлғааралық қарым-қатынастағы қиындықтарға байланысты белгілі бір күрделі немесе проблемалық жағдайды шешу немесе шешу жолдарын іздестіруге кәсіби көмек көрсету» болып табылады.

Шетелдік және отандық әдебиеттерді талдау нәтижесі кеңес беру психотерапияның теориясы мен практикасынан дамығандығын көрсетеді, дәл айтсақ, психотерапия психологиялық білімдерге негізделген. Мүмкін сол үшін психотерапия мен кеңес берудің арасында көп байланыс бар. Бұл ұғымдарды бірнеше

критерийге сай таратуға болады – бұзылыстың күрделілігі, денсаулық – ауру, әсер ету. Психолог психотерапия негіздерін білуі, түрлі психотерапевтік мектептер туралы білуі және өзінің жұмысында белгілі бір үлгілерді ұстануы керек.

Р. Кочюнастың айтуынша, көптеген ұқсас ұғымдар бар және олардың барлығы бірнеше негізгі ережелерді қамтиды.

1. Кеңес беру адамға өз қалауы бойынша таңдау жасауға және әрекет етуге көмектеседі.

2. Кеңес беру жаңа мінез-құлықты үйренуге көмектеседі.

3. Кеңес беру жеке дамуға ықпал етеді.

4. Кеңес беруде клиенттің жауапкершілігіне баса назар аударады, яғни тәуелсіз, жауапты тұлға тиісті жағдайларда дербес шешімдер қабылдауға қабілетті болуы керек, ал кеңес беруші клиенттің ерікті мінез-құлқын ынталандыратын жағдайлар жасайды.

5. Кеңес берулердің орталығы клиент пен кеңесші арасындағы «клиент – орталықтандырылған» терапия философиясына негізделген «кеңес берушілік өзара әрекеттесу» болып табылады.

Психологиялық кеңес беру – жаңадан пайда болған мамандық; кеңес берушілердің тиісті білімі болуы керек, тиісті біліктілік сынақтарынан сәтті өтуі керек. Психолог-кеңес берушілер өз жұмыстарында интуициясына емес, тиісті теориялар туралы білімдерге сүйенуі керек. Кеңес беру клиенттің бейімделуіне көмектесетін жеке дамудың немесе араласудың құралы бола алады; ол өздерін кемелденгенмін деп санайтын адамдармен және елеулі проблемалары бар адамдармен де жүргізіледі.

Қазіргі уақытта Қазақстанда психологиялық кеңес беру тәуелсіз мамандық емес, әртүрлі мамандардың іс-әрекеттерінің бірі болып табылады. Негізінде психологиялық кеңес беру психологтар мен психотерапевтер көмегімен жүзеге асады, бірақ кейбір ұйымдарда мұғалімдер, әлеуметтік педагогтар, әлеуметтік көмек және қолдау қызметтері қызметкерлері, құтқару қызметтері қолданады. Сонымен қатар осы қызметті реттейтін нормативтік құжаттар жоқ, кәсіби даму және сертификаттау жүйесі жоқ, кәсіптік стандарттар мен қызметті бағалау критерийлері әзірленбеген, тиісті кәсіптік бірлестіктер жоқ. Жеке практи-

қадағы маманның психологиялық кеңес беруі міндетті лицензиялауды қажет етпейді және арнайы дайындықтан өтпеген кез келген азамат ресми түрде жүзеге асыра алады. Қолданыстағы тәжірибе клиенттің сапасыз қызмет көрсетуден және кез келген зиян келтірмеуден қорғауды қамтамасыз етпейтінін мойындауымыз керек. Қазақстанда психологиялық кеңес беру саласында жүйелі оқытуды қамтамасыз ететін академиялық пәндер «психология» мамандығы бойынша мамандарды даярлауға арналған білім беру стандарттарына ғана енеді. Бұл дипломы бар психологтар психологиялық кеңес беруді жүзеге асыруға құқығы бар екенін айтуға мүмкіндік береді.

Консультациялық көмек беретін маман иесі кеңес беруші деп аталады. Көмек алушы адам клиент деп аталады. Кеңес берудің бастамашысы ретінде әрекет ететін жақ, кеңес берушінің қызметі үшін төлейтін және оның жұмысын бағалайтын адам – тапсырыс беруші. Егер клиент пен тапсырыс беруші бір адам болса, психологиялық кеңес беру консультациялық келісім негізінде екіжақты қатынастар форматында жүзеге асырылады. Егер клиент пен тапсырыс беруші әртүрлі адам болса (мысалы, ата-ана баласын кеңес алуға әкелсе), олардың қызығушылықтары мен мақсаттары сәйкес келмеуі мүмкін және кеңес беру әр қатысушылардың қызығушылықтарымен келісе отырып, үшжақты қарым-қатынас түрінде жүргізіледі, себебі оның мақсаты тапсырыс берушіге емес, клиентке көмектесу.

Кеңес, кеңес беру – бұл белгілі бір өмірлік, жеке немесе іскерлік мәселелерді оңтайлы шешуге сұраныс туралы құзыретті ақпараттың сарапшысын ұсыну. Бір жолғы кездесу – кеңес, кейде оны «сессия» деп те атайды. Кездесулер сериясы – кеңес беру процесі. Кез келген жағдайда, көбінесе, бұл белгілі бір жолмен жасалған әңгіме және ол психологиялық кеңес беру ретінде ұсынылады. Кәсіби кеңес беру кездесу немесе кездесулер сериясынан тұратын кеңес беруде консультант өзін кеңес беруші ретінде таныстырып, күтілетін төлемді көрсетіп, клиенттің нақты келісімін алған кезде көрінеді. Бұл шарттардан тыс бейресми әңгімелер кәсіптік кеңес беру болып табылмайды.

Психологиялық кеңес беруді медициналық, заңдық, психиатриялық және басқа да тұрмыстық өмірде қолданылатын кеңес

беруден айырмашылығын таба білу керек, мұнда кеңес беру әртүрлі сипатта болады.

Кәсіби кеңес берушіні дайындау келесідей психологиялық пәндерді білуді талап етеді: жалпы психология, әлеуметтік психология, клиникалық психология, дифференциалды психология, жас ерекшелік психологиясы, педагогикалық психология, тұлға психологиясы, психодиагностика, психотехнология, отбасы психологиясы, бұлар өмір сүрудегі уақытша қиындықтарды бастан кешірген адамдардың қиындықтары мен алаңдаушылықтарын жақсы түсіну үшін керек.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Кеңес беру технологиясының жалпы бағыттарын анықтаңыз.
2. Психологиялық іс-әрекетте кеңес берудің орнын пайымдаңыз.
3. «Психологиялық кеңес беру» түсінігінің мәні мен мазмұнын ашыңыз.
4. Қазақстанда психолог-кеңес берушілерді даярлау туралы сипаттаңыз.

2-дәріс. КЕҢЕС БЕРУДІҢ МАҚСАТТАРЫ, МІНДЕТТЕРІ МЕН ТҮРЛЕРІ

1. Психологиялық кеңес берудің мақсаттары мен міндеттері.
2. Тұлғаны психологиялық зерттеудің негізгі теориялық бағыттары.
3. Психологиялық кеңес берудің мазмұны.
4. Психологиялық кеңес берудің түрлері.

Психологиялық кеңес беру – бұл практикалық психологияның саласы, мұнда кәсіби іс-әрекет, отбасы, неке, тұлғааралық қарым-қатынас, тұлғаның жетілуі, клиенттің проблемалы жағдайда шешімді табуға психологтың кәсіби көмегі сияқты өмірлік сфералармен байланысты әртүрлі процедуралар арқылы психикалық сау адамдардың мәселелері әртүрлі процедуралардың көмегімен қарастырылады.

Психологиялық кеңес берудің мақсаттары мен міндеттері психологиялық кеңес беру тәсіліне және кеңес берушінің жұмыс істеу түрін таңдауына байланысты әртүрлі тәсілдермен анықталуы мүмкін.

Ю.Е. Алешина психологиялық кеңес берудің негізгі мақсаты психологиялық көмек көрсету деп анықтайды, яғни психологпен сөйлесу адамға өз проблемаларын шешуге және басқалармен қарым-қатынас орнатуға көмектесуі керек. Осы мақсатқа байланысты мынадай міндеттер қойылған:

1. Клиентті тыңдау, нәтижесінде оның өзі және өзіндік жағдайы туралы көзқарасы кеңейтілуі керек, ойлануға түрткі пайда болуы қажет.

2. Клиенттің эмоциялық жағдайын жеңілдету, яғни психолог-кеңес беруші жұмысының арқасында клиентке оңай, жеңіл болуы керек.

3. Клиентпен болған жағдайды жауапкершілікпен қабылдау. Бұл консультациялар барысында клиент шағымының негізгі бөлігін клиенттің өзіне аудару керек, ол өз жауапкершілігін сезінуі керек және болып жатқан жағдайдан өзінің кінәсін көруі керек, тек сол жағдайда ғана ол шын мәнінде өзі өзгеруге және жағдайды өзгертуге тырысады, кері жағдайда ол тек басқалардан көмек күтіп және басқалардың өзгеруін күтеді. Клиентке оның проблемалары мен адамдармен қарым-қатынасы соншалықты күрделі және жағымсыз екендігіне көзін жеткізу керек.

4. Психологтың көмегі нақты қандай жағдайды және сол мәселені қалай өзгерту керектігін анықтауға бағытталған.

Психологиялық кеңес берудің мақсаты – арнайы байланыс барысында, шағымданған тұлғаның ішкі (жасырын) ресурстарын жетілдіру үшін психологиялық қолайлы жағдайлар жасау. Осындай шарттарды жасау негізінен кеңесшінің клиентті тыңдау және өзі туралы және өз жағдайлары туралы өз идеяларын кеңейту сияқты маңызды міндеттерді шешуіне байланысты. Сонымен қатар көмекке өтініш білдірген адамның ресурстарын жетілдірудің маңызды шарты клиент пен кеңес берушінің арасындағы сенімді қарым-қатынас және кеңесшінің эмоциялық қолдауды қамтамасыз ету қабілеттілігі болып табылады. Психологпен сөйлесу адамға проблемаларды шешуге және адамдармен жеке қарым-қатынас орнатуға көмектесуі керек. Психологтың көмегіне жүгінетін көптеген адамдар үшін проблема, бұл олардың өздерін алаңдататын және мазасын алатын жағдайлар туралы ашық айта алатын адамының жоқтығы. Кеңес берушінің мұқият тыңдағаны және түсінуі өте маңызды, бұл өз кезегінде белгілі бір өзгерістерге әкеледі.

Маманмен сабырлы және ойластырылған әңгімелесу өзіңіз туралы және қоршаған адамдар туралы жаңа нәрсені үйренуге және түсінуге мүмкіндік береді, адамды қоршаған шындық туралы түсініктерді кеңейтуге ықпал етеді.

Кеңес берушілік сұхбаттың тағы бір маңызды нәтижелерінің бірі – өзіңіздің рөліңізді түсіну және өтіп жатқан өмір жағдайына қатысу және клиенттің бұл үшін жауапкершілікті қабылдауы.

Психологиялық кеңес беру процесінде кеңес беруші келесі кезектегі міндеттерді орындауы керек:

1. Клиент кездескен проблеманы түсіну.
2. Клиентке туындаған проблеманың мәні туралы хабарлау.
3. Клиенттің туындаған проблеманы шешу үшін өз мүмкіндіктерін анықтау мақсатында клиенттің жеке басын зерттеу.
4. Клиентке проблеманы шешуде клиенттің мүмкіндіктері туралы ұсыныстарды нақты тұжырымдау.
5. Тапсырыс берушіге клиенттің өмірлік проблемасын шешу барысында қажетті практикалық ұсыныстар, психологиялық

әдістемелер, қажетті дағдыларды дамыту бойынша жаттығулар немесе жаңа мінез-құлық үлгілерін қалыптастыру арқылы клиентке ағымдағы көмек көрсету.

6. Клиентке қарапайым, өмірлік қажетті психологиялық білімдер мен дағдылар туралы хабардар ету, оны арнайы психологиялық дайындықсыз клиенттің өзі меңгеруі және дұрыс қолдана алуына септесу.

Г.С. Абрамов (2001, 186-б.) психологиялық кеңес берудің мақсаты – клиенттің мәдени-өнімді тұлғасын анықтайды, мұндай адамның болашаққа деген көзқарасы бар, саналы түрде әрекет ететін, әртүрлі мінез-құлық стратегияларын дамыта алатын және жағдайды әртүрлі тұрғыдан талдай алатындай болуы керек. Осыған байланысты Г.С. Абрамова бойынша психолог-кеңесшінің басты міндеті нормадағы, психикалық дені сау клиентке жағдай жасау. Кеңес берудің негізгі мақсаты – жеке адамға әлеуметтік мәселелерді шешуге және басқалармен тұлғааралық қатынас жасауға көмектесу. Кеңес беру жұмысының негізгі міндеті көмекке жүгінген адамға өзінің проблемаларына және өмірлік қиындықтарға сырттан қарауға (сырттай елестетуге) көмектесу, қиындықтардың бастауы ретінде әдетте іске асырылмайтын және бақыланбайтын қатынастар мен мінез-құлықтың аспектілерін көрсету және талқылау.

Кез келген кеңес берушілік көмек клиенттің қажеттілігіне негізделуі керек. Бұл тұрғыда екі басты мақсат туралы айтуға болады:

1) клиенттің жеке өмірін басқару тиімділігін арттыру;

2) клиенттің проблемалық жағдайларды шешуге және бар мүмкіндіктерді дамытуға қабілеттілігін дамыту.

Әртүрлі мектептердің теоретиктерімен көп немесе аз дәрежеде айтылған бірнеше әмбебап мақсаттарды анықтауға болады:

1. Кейбір әлеуметтік шектеулерге қарамастан, клиенттің өнімді өмір сүруі үшін, өмірде қанағаттануды сезіну үшін мінез-құлқын өзгерте алуы.

2. Өмірдің жаңа жағдайлары мен талаптарына байланысты қиындықтарды жеңу дағдыларын дамыту.

3. Өмірлік маңызы бар шешімдердің тиімді қабылдануын қамтамасыз ету. Кеңес беру барысында пациент тәуелсіз шешім-

дер қабылдауға үйрене алады, өзінің уақыты мен энергиясын дұрыс бөле алады, тәуекелдің салдарын бағалай алады, өзінің тұлғалық қасиеттерін, шешім қабылдауда құндылық өрісін зерттей алады, эмоциялық стресті жеңу, шешім қабылдауда нұсқалардың әсерін түсіну және т.б.

4. Тұлға арасындағы қарым-қатынастарды байланыстыру және қолдау қабілетін дамыту. Адамдармен қарым-қатынас жасау өмірдің маңызды бөлігі болып табылады, олардың көпшілігінде өзін-өзі төмен дәрежеде бағалауынан немесе әлеуметтік дағдылары жеткіліксіз болуынан қиындықтар туғызады. Отбасындағы ересектер арасындағы конфликтілер немесе балалардың қарым-қатынасының проблемалары болсын, адамдар арасындағы қарым-қатынастарды жақсарту жолдарын үйрету арқылы клиенттердің өмір сапасын жақсарту керек.

5. Тұлғаның әлеуетін жетілдіруге және жүзеге асыруға көмектеседі.

Бүгінгі таңда психологиялық кеңес беруде көптеген бағыттар бар, олардың әрқайсысы өздерінің мақсаттары мен міндеттері клиентпен жұмыс істеуде анықтап, оларды теориялық постулаттарға негіздейді. Тұлғаны зерттеуде келесі теориялық бағыттар белгіленді:

1) Психоаналитикалық, оның мақсаттары:

– түрлі қорғаныс механизмдері арқылы бейсаналық аймаққа мәжбүрлі түрде ығыстырылған материалды санаға келтіру;

– ерте жастағы балалардың тәжірибесін жаңғырту және ығыстырылған конфликтілер мен тәжірибелерді талдау;

– негізгі тұлғаны қайта құру;

2) Адлерлік, келесі мақсаттарды қозғайды:

– клиенттің өмірлік мақсаттарын анықтау және қайта құру;

– әлеуметтік маңызы бар мақсаттарды қалыптастыру;

– мотивациялық аймақты түзету, клиенттің айналадағы адамдармен теңдікті қалыптастыру сезімі арқылы өзін-өзі кемсіту сезімін және артықшылық сезімін жою;

3) бихевиоралды (мінез-құлық терапиясы), оларға мынадай мақсаттар қойылған:

- орынсыз мінез-құлықты түзету;
 - оқыту арқылы тиімді паттерндерді қалыптастыру;
- 4) А. Эллистің рационалды-эмоциялық терапиясы келесі мақсаттарды ұсынды:
- клиенттің өзін-өзі жоюға бағытталған және оның рационалды және толеранттылыққа негізделген көзқарастарын қалыптастыруда өмір сүрудің жеткіліксіздігіне баға беру;
 - клиенттің мінез-құлық және эмоциялық сипаттағы күнделікті өмірдегі мәселелерін шешуде ғылыми әдісті қолдануына үйрету;
- 5) К. Роджерстің клиентке бағытталған терапиясы келесі мақсаттарға ие:
- кеңес беру кеңістігінде қолайлы климатты құру, онда клиент өзін, өзінің тұлғасын, сонымен бірге тұлғалық өсуіне кедергі келтіретін мәселелер мен ішкі конфликттерді зерттей алады;
 - клиенттің жаңа тәжірибеге ашық болу қабілетін дамыту;
 - клиенттің жеке қасиеттерін дамыту, оның өз-өзіне сенімділік және өздігінен сезіну сияқты тұлғалық өсуіне ықпал ету;
- б) Экзистенциялық терапия кеңес беру үшін келесі мақсаттарды белгілейді:
- клиентке өзінің мүмкіндіктері мен еркіндігін түсінуге көмектесу;
 - клиентке өзінің еркіндігін пайдалану және саналау жолында кедергі болуы мүмкін жеке факторларды зерттеу және жою;
 - өмірлік оқиғалар мен тұтастай алғанда оның өмірінде болып жатқан оқиғалар үшін клиенттің жауапкершілік сезімін дамыту;
- Психологиялық кеңес берудегі міндеттер:
- терапевт тарапынан эмоциялық қолдау және клиенттің тәжірибесіне шынайы назар аудару;
 - сананы кеңейту және психологиялық құзыреттілікті арттыру;

- адекватты шешімді табу және оны іске асыру арқылы клиенттің өз проблемасына деген көзқарасын өзгерту;
- клиенттің стрестік және дағдарыстық төзімділігін арттыру, өмірдің жаңа жағдайлары мен талаптарына байланысты қиындықтарды жеңу дағдыларын дамыту;
- клиенттің мінез-құлқы мен қарым-қатынасында икемділікті дамыту, оның қоғамда сенімді әлеуметтік бейімделуін қамтамасыз ету және әлеуметтік шектеулерге қарамастан, өзіне және өз өміріне қанағаттануды сезіну мүмкіндігін беру;
- реалистік және дүниетанымның лабилділігін дамыту;
- клиенттің өз өміріне деген жауапкершілік сезімін арттыру;
- клиенттің өмірлік шешімдерді өз бетімен және лайықты түрде қабылдай білу қабілетін дамыту, тәуелсіз әрекеттерді жүзеге асыра білу, өздерінің ішкі жанжалдарын, көзқарастарын, стереотиптерін және мінез-құлық үлгілерін талдай білу, жеке қасиеттерін бағалау;
- шындықты шығармашылық қабілетпен дамыта білу;
- клиенттің тұлғалық және коммуникациялық қабілеттерін дамыту, тұлғааралық қарым-қатынастарды икемді және бейімделген түрде қалыптастыруға үйрену.

Психологиялық кеңес беру кәсіптік кеңес берушінің клиентпен жеке немесе топтық өзара әрекеттесу түрі «тұлға-тұлға» жағдайында жүзеге асырылады.

Бұл өзара әрекеттесудің мақсаты – клиентке өзін түсінуге және білуге, өзімен бірге жүретін өзгерістерге, таңдау жасауға, мақсаттар қоюға, сонымен қатар эмоциялық және тұлғааралық сипаттағы проблемаларды шешуге көмектесу.

Психологиялық кеңес беру – бұл ерекше үлгідегі әңгімелесу арқылы адамдармен тікелей жұмыс жасау және бұл жұмыстың басты мақсаты – психологиялық мәселелердің кең спектрін шешуге көмектесу, мұның негізгісі тұлғалық және тұлғааралық сипаттағы қиындықтар.

Психолог-консультанттар жеке адамдармен немесе топпен жұмыс істейді. Сәйкесінше жеке және топтық кеңес беру түрлері бөліп қарастырылады. Форматқа сәйкес кеңес беру бір реттік

болуы мүмкін және ол Skype, телефон немесе хабарлама алысу арқылы кездесу серияларынан тұрады. Маңызды кеңес беру әдетте жеке кездесу форматында жүргізіледі. Skype бойынша, телефон арқылы немесе хат-хабарлар бойынша консультациялардың тиімділігі төмен, бірақ кейбір жағдайларда жалғыз мүмкін болатын нұсқа болып табылады. Егер жеке кеңес беру – кеңес беруші мен клиент арасында жеке сұхбат болса, ал топтық кеңес беру топпен жүргізіледі. Егер бұл бизнестегі психологиялық кеңес беру болса, ол кез келген өндіріс мәселесін шешуге көмектеседі, жеке өмір саласында – бұл жиі кездесетін сұрақтар мен проблемаларды шешуге ыңғайлы болатын отбасылық кеңес беру. Топтық кеңес берудің қызықты түрі – бұл медиация бойынша кеңес беру, ол тұлға арасындағы конфликтілерді шешуге көмектеседі. Психологиялық медиацияны пайдалану белгілі фактілерге негізделеді: бейтараптық ұстанымды қабылдайтын үшінші тұлғалардың келіссөздер процесіне қатысуы, оның тиімділігін арттырады.

Психологиялық кеңес берудің қысқа мерзімді және ұзақ мерзімді болуы мүмкін. Қысқа мерзімді кеңес беру бір немесе бірнеше (егер қажет болса) кеңес беруден тұруы мүмкін, бірақ клиентпен кездесу 5-6 сессиядан артық сирек болады, психологиялық сүйемелдеу бірнеше жылдарға созылуы мүмкін. Қазіргі уақытта психоаналитикалық кездесу, нақтырақ психотерапиялық жұмыс ұзақтығы көбіне екі жылмен шектеледі.

Психологиялық кеңес беруді әртүрлі адамдар қажет етеді және олар түрлі себептермен көмек сұрайды, психологиялық кеңес беру клиенттердің жеке ерекшеліктеріне және олардың психологиялық кеңес беруге түскен проблемаларына байланысты түрлерге бөлінуі мүмкін.

Ең алдымен, көптеген адамдарда жиі кездесетін интимді-тұлғалық психологиялық кеңес беру деп аталатын түрін бөлеміз. Бұған тұлға ретінде адамға қатты әсер еткен, оның қоршаған ортадан мұқият жасырған тәжірибесі болуы мүмкін мәселелері бойынша кеңес беруді жатқызуға болады. Өмірде маңызды және жиі кездесетін психологиялық кеңес берудің келесі түрі – отбасылық кеңес беру. Оған өз отбасында немесе басқа адамдармен, жақын адамдарымен туындаған мәселелер бойынша кеңес беру-

ді жүргізуді жатқызуға болады. Кеңес берудің үшінші түрі – психологиялық және педагогикалық кеңес беру. Оған кеңес беру мен клиенттің оқыту мәселелері және балаларды тәрбиелеу бойынша талқылауды, бір нәрсені үйретіп және ересектердің педагогикалық дағдыларын жетілдіруді, педагогикалық көшбасшылық, балалар және ересектердің топтары мен ұжымдарды басқаруын жатқызуға болады. Психологиялық кеңес берудің кен таралған төртінші түрі – іскерлік кеңес беру. Бұл, өз кезегінде, адамдарда түрлі жағдайлар мен іс-шаралардың бар болуына байланысты көптеген түрлерімен ерекшеленеді. Іскерлік кеңес беру деп адамдардың іскерлік мәселелерді шешуіне байланысты кеңес беруді айтады.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Психологиялық кеңес берудің максаттары мен міндеттерін анықтаныз.
2. Тұлғаны психологиялық зерттеудің негізгі теориялық бағыттарын салыстырыңыз.
3. Психологиялық кеңес берудің мазмұнын ашыңыз.
4. Психологиялық кеңес берудің түрлерін көрсетіңіз.

3-дәріс. КЕҢЕС БЕРУДІ ДАЙЫНДАУ ЖӘНЕ ӨТКІЗУ, НЕГІЗГІ КЕЗЕҢДЕРІ

1. Психологиялық кеңес берудің сатылары.
2. Кеңес беру үрдісінің рәсімдері.
3. Кеңес беру үрдісінің негізгі кезеңдері.

Психологиялық кеңес беру – бірнеше сатылардан тұратын үрдіс. Сұхбат барысында психологиялық кеңес берудің негізгі сатылары анық байқалады. Сұхбат – әңгімелесу, кездесу деп аударылады. Сұхбат – бұл ауызша сауалнама арқылы әлеуметтік-психологиялық ақпаратты алу тәсілі.

«Бес» кезеңнен тұратын сұхбаттық кеңес үрдісінің үлгісін қарастырамыз:

1-кезең – байланыс орнату және клиентпен жұмыс жасауға дайындығы;

2-кезең – клиент туралы толық ақпарат жинау, «мәселе неде?» деген сұрақтың жауабын табу;

3-кезең – қажетті нәтиже туралы хабардар болу, «Неге қол жеткізгіңіз келеді?» деген сұраққа жауап табу;

4-кезең – «Бұл мәселе жайында тағы не жасай аламыз?» ретінде тағайындалуы мүмкін балама шешімдерді әзірлеу;

5-сұхбаттың кезеңі – психологтың клиентпен өзара әрекеттесу нәтижелерінің жиынтығы түрінде жалпылау.

Р. Мэй кеңес беру процесінің төрт сатысын анықтайды:

- 1) клиентпен байланыс орнату (раппорт);
- 2) мәселесімен бөлісу (исповедь);
- 3) түсіндіру;
- 4) жеке тұлғаны қайта құру.

Психологиялық кеңес берудің бүкіл үрдісі басынан бастап аяғына дейін кеңестің негізгі сатыларының реті түрінде ұсынылуы мүмкін, олардың әрқайсысы кеңес беру барысында қажет, белгілі бір мәселені шешеді және өз ерекшеліктері бар. Осылайша кеңес беруші кеңес үрдісінің бірінші кезеңінің соңында алдына келген клиентке кеңес берілуі немесе берілмеуі туралы шешімге келуі қажет. Бұл шешім салмақты және жеткілікті болуы керек және кеңес беруші көптеген айғақтарды бағалауы және талдауы керек. Бұған клиенттің туындаған мәселелерінің те-

рендігі мен сипаты және кеңес берушінің көмек көрсетудегі құзыреттілігі жатады. Сондай-ақ клиенттің қажеттілігі мен қоршаған ортаның талаптары арасындағы дағдарыстың әсерінен бейімделе алмауы; клиентке әсер ететін күш, кеңес берушіге келген себептері мен оның қажеттіліктері; клиенттің конфликт мәселесінен туындаған психикалық ыңғайсыздық деңгейі; диагностикалық рәсімдердің нәтижелері; кеңес берушінің клиентке қиындықтарды шешуге көмек бере алу мүмкіндіктерін және өзінің кәсіби мүмкіндіктерін тиісті түрде бағалауы; клиенттің әлеуметтік қоршаған ортасы: клиенттің кеңестен тыс үрдіске қол жеткізу мүмкіндігі күнделікті өмірде қалай жүретініне, оның отбасының өз проблемасына қалай қатысы барына байланысты көтерілуі немесе төмендеуі мүмкін және т.с.с.

Клиенттің жеке ерекшеліктеріне назар аудару қажет:

- жасы (10-нан 60 жасқа);
- әлеуметтік жағдайы;
- білімі;
- интеллектуалды қауіпсіздігі және осы саладағы органикалық бұзушылықтардың болмауын қамтамасыз ету;
- интеллект деңгейі;
- клиенттің психология саласынан хабары.

Клиенттің жеке басының сапасы:

- рефлексияға қабілеттілік, тұрақтылық;
- адекватты ойлауға қабілеттілігі;
- өзін-өзі бақылаудың белгілі деңгейі.

Кеңес беруші клиентке кеңес беруден мына жағдайларда бас тарта алады:

- егер кеңес беруші клиенттің өзіне жүгінген мәселені шешу үшін жеткілікті біліктілікке ие болмаса; егер кеңесті ахуалды құруға кедергі келтіретін және кеңестің нәтижелерінің табысқа түсуіне кедергі келтіретін жеке сипаттамалар, кеңес беруші мен клиенттің құндылықтар жүйесі арасындағы жалпы сәйкессіздік болса; клиент пен кеңес берушінің арасында достық қатынас немесе оның жақын адамы болса, онда бұл кеңес берушінің клиенттің мәселесін дұрыс бағалауына кедергі болады; егер клиентке жарақаттайтын әрекет жасаған кеңес берушінің қатыс-

уынан болған қақтығыстар мен оқиғалар әсер еткен болса, онда кеңес беруші клиенттің мәселесіне жеке қатынасы бар болады; егер кеңес беруші өзінің қолынан келгенше кеңеске барлық қажетті жағдайлар жасағанның өзінде, клиент өзінің туындаған мәселелерімен пікірлесу үшін бөліскісі келмесе; бірнеше кездесуден кейін кеңесші кеңес берудің төмен тиімділігін және өнімді өзгерістердің ықтималдығы төмен екендігіне көз жеткізсе; клиент өз еркімен кеңестен бас тартса.

Психологиялық кеңес беруді жүргізудің негізгі кезеңдері:

Дайындық кезеңі. Клиентпен бірінші кездесу кеңес беру үрдісінің ең маңызды кезеңі болып табылады. Бұл кезеңде психолог-кеңес беруші клиентпен алдын ала қалдырып кеткен ұсынысы арқылы және де ол туралы мәліметтерді жазып алған кеңес берушіден сұрау арқылы танысады. Бұл кезеңде психолог-кеңес беруші кеңес беруге алдын ала өзі дайындалады. Психолог-кеңес берушінің бұл кезеңдегі жұмыс жасау уақыты 20-30 минутты қамтиды.

Ыңғайлану кезеңі. Бұл кезеңде кеңес беруші психолог клиентті өзі қарсы алады, онымен танысады және бірлесіп жұмыс жасауға ыңғай білдіреді. Клиент те өз тарапынан осындай әрекеттер жасайды. Егер алдын ала кеңес беруге барлық жағдайлар жасалып қойса, бұл кезең орташа есеппен алғанда 5-7 минут уақытқа созылады.

Диагностикалық кезең. Бұл кезеңде кеңес беруші психолог клиенттің мәселесін тыңдайды және оны талдау негізінде клиенттің мәселесін айқындайды және нақтылауға тырысады. Бұл кезеңнің негізгі мазмұны клиенттің проблемасы мен оның оңтайлы шешімін табу қажеттілігі туындаған жағдайда клиенттің психодиагностикасы, өзі туралы және оның проблемасы туралы әңгіме болып табылады. Психологиялық кеңес берудің бұл сатысы үшін қажетті уақытты анықтау мүмкін емес, өйткені оның анықтамасы көп жағдайда клиенттің проблемасының ерекшелігіне және оның жеке сипаттамаларына байланысты. Бұл кезең іс жүзінде психологиялық тестілеуге қажетті уақытты қоспағанда кем дегенде бір сағат уақыт көлемін қажет етеді. Кейде бұл психологиялық кеңес беру кезеңі 4 сағаттан 6-8 сағатқа созылуы мүмкін.

Нұсқау беру кезеңі. Психолог-кеңес беруші алдыңғы кезеңдерде клиент туралы қажетті ақпаратты жинап, оның мәселесін шеше отырып, осы кезеңде клиентпен бірге өз мәселесін шешу үшін практикалық ұсыныстар жасайды. Мұнда барлық ұсыныстарды нақтылап, түсініктеме беріп, барлық қажетті мәліметтер беріледі. Психологиялық кеңес берудің бұл кезеңін өтуге жұмсалатын орташа уақыт 40 минуттан 1 сағатқа дейін.

Бақылау кезеңі. Бұл кезеңде психолог-кеңес беруші мен клиент өзіне практикалық кеңестер мен ұсынымдар бойынша қалай бақылауға болатыны туралы бір-бірімен келіседі. Мұнда психолог-кеңес беруші мен клиент болашақта тұжырымдалған ұсыныстарды орындау процесінде туындауы мүмкін қосымша сұрақтарды қалайша, қайда және қашан шеше алатыны туралы мәселе шешіледі. Осы кезеңнің соңында, кеңес беруші мен клиент қажет болған жағдайда келесі жолы қайда және қашан кездесетіндігі туралы келісе алады. Психологиялық кеңес берудің соңғы кезеңі орташа алғанда 20-30 минутта өтеді.

Жоғарыда аталғандардың барлығын қорытындылай келе, орта есеппен психологиялық кеңес берудің бес кезеңінің (психологиялық тестілеуге жіберген уақытты қоспағанда) 2-3 сағаттан 10-12 сағат уақыт берілуі мүмкін.

Психологиялық кеңес беру процедурасы негізінде психологиялық кеңес беруді жүргізу тәсілдерін белгілеу мақсатында біріктірілген топтар түсініледі, олардың көмегімен психологиялық кеңес берудің нақты міндеттерінің бірі шешіледі. Психологиялық кеңес беру процедурасын ойластырылуы оның тиімділігіне тікелей байланысты. Процедуралар әдетте психологиялық кеңес берудің нақты кезеңдерімен байланысты болады.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. «Бес» кезеңнен тұратын сұхбаттық кеңес үрдісінің үлгісін сипаттаңыз.
2. Р. Мэйдің кеңес беру процесінің төрт сатысын анықтап көрсетіңіз.
3. Кеңес берушінің кеңес беруден бас тартуының себептерін анықтаңыз.

4-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДЕГІ ПСИХОЛОГ-КЕҢЕС БЕРУШІНІҢ ТҮЛҒАСЫ

1. Кеңес берудегі кеңесшінің рөлі және орны.
2. Тиімді психолог-кеңес берушінің моделі.
3. Психолог-кеңес берушінің тұлғалық қасиеттері.

Психологиялық кеңес беруде кеңесші психологтың рөлі мен орны – ең алдымен, оның теориялық бағдарлауына және жеке қасиеттеріне байланысты. Клиентке қатысты кеңесшінің бірнеше позициясы бар, ал қажет болған жағдайда кәсіби кеңесші барлық лауазымдарға сай болуы керек. Кеңес берудің түрлері психолог-кеңесші позицияларымен байланысты. Келесі позицияларды бөліп қарастырады:

1. Консультант-кеңесші – клиентке мағлұматтар, тура кеңестер береді. Көптеген психологтардың кеңесіне немқұрайлы қатынасына қарамастан, кеңес кейде мәселені шешудегі жалғыз шешімі болып табылады.

2. Консультант-көмекші – клиентке «инсайт», ішкі шешімдер, қолданыстағы ішкі резервтерді жаңартуда және т.с.с. шешімдерді табуға көмек береді. Бұл позиция әдебиетте де, қазіргі заманғы психологиялық кеңес беру практикасында да қолайлы.

3. Консультант-сарапшы – клиенттің мәселесін шешудің мүмкін нұсқаларын көрсетеді, оларды клиентпен бірге бағалайды және оған ең қолайлы таңдау жасауға көмектеседі.

Әрине, сол кеңес берушінің ұстанымы әртүрлі клиенттермен жұмыс істеу кезінде де, бір кеңес беру кезінде де өзгеруі мүмкін. Кеңес берушінің іс-әрекеттерінің эмоциялық үнін ескере отырып, біз терапевт тәсілдерінің белгілі жіктемесі барын еске саламыз: директивті тәсіл; директивті емес тәсіл; аралық.

Г.С. Абрамова жеке кеңес беру жағдайында өзара әрекеттесу позицияларын келесідей сипаттайды:

1. Тепе-тең өзара әрекеттесу.
2. «Жоғарыдан» позициясымен өзара әрекеттесу.
3. «Төменнен» позициясымен өзара әрекеттесу (Г.С. Абрамова, 1995. С. 174-175).

– Тепе-теңдік позиция, клиент пен кеңесші кеңес беру кезінде өздерін толыққанды әріптестер ретінде сезініп, өз

көзқарастары, құндылықтары және дүниетанымдары сақталып, кеңесші клиентке баға бермейді және клиент кеңес берушіге үлкен үміт артпайды;

- «жоғарыдан» позиция, егер кеңесші клиенттің дамуында басшылық және жетекші күш болса, кеңесші клиенттің пікірімен санасатын, беделді адам болып саналады;
- кеңес беруші клиенттің өзін-өзі бағалауы мен беделін арттыру мақсатында клиенттің саяси көзқарасын сақтай отырып, маңыздылығын атап көрсеткен кезде «төменнен» позициясы болып табылады.

Психологиялық кеңес беруде кеңесші психологтың рөлдік функцияларын келесідей бөлуге болады:

- кеңес беруші жеке тұлға ретінде, яғни кеңес берушінің осы кеңістіктегі өзінің қатысуы арқылы кеңес беру процесінде тұлға ретінде көрінуі және бұл жағдайда терапевтің құндылықтары, оның дүниетанымы және т.б. терапевтік маңызды фактор болып табылады;
- кеңес беруші іс-әрекет субъектісі ретінде, яғни кеңес берушінің клиенттің ашылуын қамтамасыз ететін іс-шараларды жүзеге асыруы, бұл жағдайда кеңесшінің кәсіби біліктілігі маңызды болады.

2. Тиімді кеңес беруші психологтың моделі келесі құрамдастардан тұрады:

- тұлғалық қасиеттері;
- құндылықтар жүйесі;
- кәсіби ұстанымдары;
- кәсіби дағдылары мен қабілеттері.

3. Кеңес беруші психолог (психотерапевт) екі аспектіден тұратын жетілген тұлға болуы керек:

- 1) тұлғалық жетілу;
- 2) әлеуметтік жетілу.

Терапиялық процестің тиімділігін қамтамасыз ететін психолог-кеңес беруші тұлғасының жетілуінің келесі қасиеттері бөлінеді:

- 1) тұлғалық жетілу аймағында:
 - шындықтығы, түпнұсқалығы, кеңес беруші өзі болғанда және өзімен немесе басқалармен қарым-қатынаста фасад

пен маскарларды қолданбайды, берілген және болжанған рөлдерді ойнамайды және осы адамның эмоцияларына, сезімдеріне, мінез-құлқына ғана тән шынайы көріністі көрсетуге мүмкіндік береді;

- конгруэнттілік, яғни адамның ішкі дүниесінің (сезім, эмоция, ой және т.б.) сыртқы көріністеріне сәйкес келуі, сондай-ақ ол өзінің тәжірибесі қандай екенін сезінеді;
- тұлғаның күші мен икемділігі, сенімдеріне берік болу қабілеті, сіз қалаған нәрсені білу, қоршаған ортаға және стереотиптерге әсер етпеуі және сонымен қатар өзінің позициялары мен құндылықтарын, мінез-құлқындағы икемділікті және басқаларды түсіну қабілетін қайта бағалау мүмкіндігі;
- позитивтілік, толығымен өмірді позитивті қабылдауға қабілеттілік, адамдарға, атап айтқанда, клиенттерге позитивті қатынас;
- жаңа тәжірибелерге ашық болу, өз сезімдерін, эмоцияларын қабылдаудағы шынайылық, жаңа тәжірибелерді ассимиляциялау және қабылдай алу, ескі схемалар мен ескі тәжірибелерге қатып қалмау, күшті қорқыныштың болмауы, жаңа тәжірибелерден қорықпауы;
- адекваттылық, терапевттің өзін адекватты бағалау, оның жеке және кәсіби қасиеттері мен қабілеттерін, сондай-ақ шынайы мақсаттарды қоюға және оның кемелділігін қабылдауға қабілеттілігін қоса алғанда;
- рефлексия, өзін-өзі тану – өзін, өзінің ішкі әлемін, өзін-өзі танудың жоғары деңгейіне және өзін талдауға деген талпыныс, өзінің ниетін, сезімдерін, эмоцияларын, әрекеттерін, проблемаларын шеше білу қабілеті;
- эмпатиялық – басқа адамның эмоциялық әлеміне өзін орнына қойып, «сол адамның көзімен» қарап, оның құндылық жүйесіне кіріп, өзінің жеке көзқарастарын қалдырып, басқа адамның жағдайын өзімен салыстырмай түсіну қабілеті;
- интерналды – бұл ішкі локус бақылау, яғни өзінің өмірі, қылықтары мен әрекеттері үшін жауапкершілікті алуы;

– әзіл сезімі, әртүрлі заттарға қатысты «жалпы» маңыздылығын болдырмай, жағдайға немесе мәселеге әзілмен қарауға қабілеттілігі;

2) әлеуметтік жетілу аймағындағы:

- тез қарым-қатынасқа түсетін, клиенттермен, соның ішінде басқа да адамдармен өнімді қарым-қатынас орнату мүмкіндігі, басқа адамдардың пікірлері мен сезімдерін тыңдай білу;
- белгісіздікке толеранттылық, өзіне сенімді бола білу, тыныштық сезімін сақтау және кішігірім белгісіздік, айқын емес жағдайларда мазасызданбай, сенімді болуға қабілеттілік.

Интуицияңызға бағдар:

- эмоциялық жылулық ол басқа адамдарға, олардың өміріне, қызығушылығын көрсету және оларды талқылаудың болмауы;
- сөзсіз қабылдау, клиентті сөзсіз қабылдауы, тұлғаның жағымды сипатын көру және оның мінез-құлқына, ойына қарамастан оны қабылдау және бағаламау;
- этностық сезімталдығы, басқа да халықтардың мәдениеттері мен салт-дәстүрлерін, олардың құндылықтарын түсіну, қабылдау.

Психолог-кеңес берушінің ерекше жағымсыз жақтары:

- авторитаризм және снобизм, өз мінсіздігіне және идеал екендігіне сенімді болу;
- басқалардың кемшіліктеріне төзбеушілік;
- өмірлік позициясының пассивтілігі;
- стереотиптерге, нұсқаулар мен беделге тәуелділік;
- тұйықтығы;
- клиентті өз мүддесі үшін пайдалану;
- ақшаға деген невротикалық көзқарас, ақша – қаражат емес, өмірдің мақсаты деп қабылдау.

4. Кеңес беру кезінде психолог клиенттің құндылықтарына бейтарап қарап, сонымен қатар клиенттің құндылықтар жүйесін есепке алып кеңес берудің алғышарттарын құруы керек. Психологтың құндылықтар жүйесінің өзіндік ұстамы болуы керек, бірақ клиентке ұстанымдарын қайта қарап шығуға көмек беруі

керек, өйткені әрбір мәселе клиенттің қабылдаған ұстанымдарынан туындайды. Кеңес берушінің маңыздылығы оның өзінің теориялық бағыттарына байланысты және кеңес беру процесіне ықпалын тигізеді. Гуманистік психологияда төмендегі құндылықтар ерекшеленеді. Кеңес беру кеңістігінде терапевтік климатты қалыптастыру үшін қажет:

- адам және оның әлемі маңызды құндылық ретінде;
- оптимизм;
- шексіз махаббат;
- әр адамға тән рухани және психикалық даму әлеуетіне сену;
- әрбір адамның бірегейлігі;
- адам табиғатының позитивтілігі, яғни кез келген мінез-құлықтың позитивті ниеттері бар, ал негативті, әлеуметтік жағымсыз мінез-құлқы – бұл адамның және оның қорғау механизмдерінің жеткіліксіз жұмысының нәтижесі;
- әр адам өзінің дамуына қажетті ресурстарға ие және бүкіл әлемде оның дамуына көмектеседі.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Кеңес берудегі кеңесшінің позициясын анықтаңыз.
2. Терапиялық процесіңіздің тиімділігін қамтамасыз ететін психолог-кеңес беруші тұлғасының жетілуінің қасиеттерін көрсетіңіз.
3. Г.С. Абрамова бойынша жеке кеңес беру жағдайында өзара әрекеттесу позицияларын сипаттаңыз.

5-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ ҚҰРЫЛЫМЫ

1. Психологиялық кеңес берудің құрылымын түсіну.
2. Психологиялық кеңес беру құрылымының моделі.

1. Психологиялық кеңес беру құрылымы негізінде кеңес беру процесінде өтетін кеңес беруші мен клиенттің техникалық кезеңдерінің жиынтығы түсіндіріледі. Бұл техникалық кезеңдер қатаң шектеулері жоқ және шартты бөлуді көрсетеді, оның мақсаты – белгіленген әрекеттер алгоритмінің нақты сақталмауын көрсету емес, барлық кеңес беру процесін түсіну. Кезеңдердің әрқайсысында өз ерекшеліктері бар:

- спецификалық мақсаттар мен міндеттер;
- уақытша аспектілер;
- кеңес беруші жұмысының техникалары мен тәсілдері, оның мінез-құлқының ерекшеліктері;
- клиенттің мінез-құлқы мен жағдайының ерекшеліктері;
- эмоциялық толтыру деңгейі және сезім тереңдігі.

Кеңес берудің басында, ортасында және кеңес барысында, сондай-ақ кеңестің әрбір жеке бөлігінде толық динамикасын білдіретін тұтас алғанда бүкіл кеңес беру процесі өз құрылымына ие болады.

2. Психологиялық кеңес беру кеңістігін анықтау мен құрылымдаудың бірнеше тәсілдері бар. Психологиялық кеңес беру құрылымының келесі модельдері ерекшеленеді:

- 1) Р. Кочонастың эклектикалық моделі;
- 2) төрт сатылы модель;
- 3) А. Блазердың алты қадамды моделі.

Эклектикалық модельге келесі техникалық кезеңдер жатады:

- 1) болжамды клиенттің мәселесін зерттеу кезеңі:
 - интуитивті деңгейде клиентпен оның эмоциялары, мінез-құлқы, қимылдары, сөз сөйлеу ерекшеліктері арқылы қарым-қатынас орнату немесе раппорт;
 - өзара сенім ахуалын қалыптастыру;

- кеңес беруші тарапынан қолдау мен эмпатия және сынның болмауы;
 - клиентке сезімін білдіруге және мәселені тереңірек қарастыруға ынталандыру.
- 2) мәселені екі өлшемді анықтау кезеңі, оның ішінде:
- клиенттің мәселесін әртүрлі аспектіде талқылап, кеңес беруші мен клиенттің бірдей көзқарасқа келуі, бұл мәселені клиенттің қалай қабылдайтынын біліп, оған өзінің түсінігін және ойларын жеткізу;
 - мәселені нақты түсінікпен және сөзбен айқындап, клиент сол тұжырымдамамен келісуі керек;
 - мәселені нақты анықтау кезінде қиындықтар туындаған жағдайда – түсіндіру және айқындау кезеңіне оралу керек;
- 3) баламаларды анықтау кезеңі, оның ішінде:
- клиентпен бірге барлық анықталған баламаларды талқылап, мәселені шешуде бір келісімге келу;
 - өзінің шешімдерін ұсынбай, клиентке мәселесін өзіне шешуге жағдай жасау;
- 4) жоспарлау кезеңі:
- клиенттің алдыңғы тәжірибесі мен оның ішкі, субъективті және объективті дайындығына қатысты таңдалған шешімдерді салыстыру, талдау және сыни бағалау;
 - кейбір мәселелердің күрделілігі мен шешілмеуін білу;
 - мәселенің шынайы шешімін табу үшін жоспар құру;
 - шешімді қолдану кезінде мәселенің нәтижесін болжау жолдарын әзірлеу;
- 5) іс-әрекет кезеңі, оның ішінде:
- таңдалған іс-қимыл жоспарын дәйекті жүзеге асыру;
 - клиенттің іс-әрекеттерінің нәтижесіне әсер етуі мүмкін барлық ықтимал факторларды есепке алу және талдау: түрлі жағдайлар, уақыт және эмоциялық шығындар;
 - тапсырма берушінің жоспарланған іс-әрекеттердің түпкілікті нәтижесі болып табылмайтындығын, алайда кері байланыс пен өзгерістерді қабылдау, жоспарланған іс-қимыл жоспарын түзету мүмкіндігін түсінуіне клиентке

- реакция мен іс-әрекеттердің жолын көрсету немесе ішінара немесе толық болмау мүмкіндігін талқылау;
- б) бағалау және кері байланыс кезеңі, оның ішінде:
- клиенттің және кеңес берушінің нәтижелерді және мақсатқа жету деңгейін бағалау;
 - қол жеткізілген нәтижелерді жалпылау;
 - ағымдағы ахуалды талдау және соның салдарынан кеңес беруді аяқтау немесе ықтимал терең мәселелерді анықтау және жұмыстың алдыңғы кезеңдеріне оралу туралы шешім қабылдау.

Психологиялық кеңес берудің төрт сатылы моделі келесі техникалық кезеңдерді қамтиды:

- раппорт орнату,
 - клиентке кеңес берушіні «тіркеу»;
 - клиентті мәселені зерттеу және кристаллизациялау бағытында ұстау;
 - терапиялық аяқталу, яғни клиентке мәселені шешу мотивациясын қалыптастыру.
- А. Блазердің алты қадамды моделі келесі техникалық кезеңдерді қамтиды:
- 1) раппорт орнату кезеңі:
- сенім құру;
 - терапевт тарапынан клиенттің күтетін рөлін ішінара ойнату;
 - бұл техниканы осы кезеңде ғана пайдалану;
- 2) шағым беру кезеңі, оның ішінде:
- клиенттің шағымдану түрін талдау: түсініксіз, құрамды («бәрі жаман» деген сияқты), анық, жасырын;
 - клиенттің шағымының түрін анықтау стратегиясы, оған мыналар кіреді:
 - а) кеңес беруші шағымның шынайы мазмұнын сөйлеу, түрлі әдістер арқылы біле алады (резюме, қайталату, сөз тіркестерін қайталау);
 - ә) шағымның шынайы табиғатын анықтау мақсатында базалық эмоциялық тәжірибе арқылы клиенттің сезім көрінісі, бірақ жанашырлық көрсету (кеңес беруші: «Мен ...осы туралы айтқан кезде не сезетініңізді сеземін»);

б) клиенттің көзқарасын, оның дүниетанымын, клиенттің қалай сөйлескеніне кеңес берушісінің назарын, оның мәселесін қалай түсіндіретінін, оның себептері мен мән-мағынасында клиент осы мәселенің туындауына кім немесе қандай себеп бар екенін, оның қоршаған ортасы және тұтастай алғанда жағдайын айқындау;

3) мәселені талдау кезеңі, оның ішінде:

- кеңес беруші мен клиенттің арасында сенімді қарым-қатынастың болуы және сенім ахуалының болуы абзал, әйтпесе клиент мәселе мен кеңес берушінің интерпретациясын ығыстырып, өзінің әлеміне тұйықталып қалады;
- клиенттің эмоциялық, мінез-құлық реакцияларының, танымдық құрамдас бөлігінің пайда болу жағдайлары мен процесін талдау;
- мәселенің тарихын талдау, яғни пайда болу уақыты, ағымдағы процестің ұзақтығы, мәселенің динамикасы, клиенттің бұл мәселені шешуі және көмек сұрағанға дейін қалай шешілгендігі туралы;
- клиент үшін проблеманың функционалды маңызы, оған не үшін қажет, мәселеде қандай пайда бар, клиент үшін қандай позитивті нәтиже бар;
- болжамдарды жасау, оларды тексеру және растау;
- кеңес берушінің вербальды қызметі, әртүрлі сұрақтарды пайдалану, клиенттің «сөйлесу» техникасы, клиентке өз мәселесін саналауға мүмкіндік беру;

4) мәселені қалыптастыру кезеңі, оның ішінде:

- кеңесшінің түсіндірмелерін пассивті қабылдамай, клиент өз мәселесін «Мен түсіндім» деген сөйлемнің қатысуымен түсіндіру;
- клиенттің нақты мұқтаждықтарын түсінгеннен кейін: «Қазір не қалайсыз?» деп, клиенттің өз қалауына қарай сұрақ қою арқылы нақты қажеттіліктерін анықтау;
- психологтың құзыретіне кіретін, күтілетін нәтижені нақты анықтау (мысалы, ата-аналармен конфликтінің шешімі ретінде жаңа пәтер сатып алу психологтың құзыретіне кірмейді);

5) мәселені әзірлеу кезеңі, оған мыналар кіреді:

- «Клиенттің мәселедегі қозғалысы». Мәселенің көрінісін кеңейту, проблемаға деген көзқарасты өзгерту, шешім немесе өзгерістер әдісін табу;
- нақты бір клиент үшін қолайлы түрлі әдістер мен тәсілдерді қолдану;
- нәтижелерді шындық айналдыру (кеңес беру барысында ойластырылған болатын іс-шараларды орындау үшін клиентті ынталандыру);
- нәтижелер туралы кері байланыс;

б) аяқталу кезеңі, егер клиенттің мәселесі сәтті шешілген болса, енді клиент өзі, маман көмегінен шешім қабылдай білуі керек, клиентті маманнан «ажырату» сатысы қарастырылады.

Кеңес беру процесін жіктеу үшін негіз болып табылатын кеңестік, яғни кеңес берудің кеңестіктік ұйымы болып табылады.

Бұл тұрғыда кеңес беруді екі түрге бөлуге болады:

1. Контакттілі, кеңес беруші психолог клиентпен кездескен кездегі байланыс, бетпе-бет сөйлесу орын алады, шетелдік әдебиеттерде «face-to-face counseling» деп аталады.

2. Телефонды және жазбаша деп бөлінген дистанциялық кеңес беру.

Кеңес берудің бірінші түрінің синонимі – «күндізгі кеңес беру», екіншісі – «сырттан» деп айтуға болады.

Келесі түрі: кеңес берушінің бір мезгілде неше клиентке кеңес бере алатынына байланысты. Сол себепті кеңес берудің критерийлері, біріншіден, жекеше, екіншіден, топтық болады. Топтыққа психологтың екі немесе одан да көп клиенттермен сұхбаттасуы жатады, әлеуметтік-психологиялық жұмыстары бірігіп қарастырылады, екі немесе үш адамнан тұратын кеңес беру кішігірім топ деп аталады (бірақ кішігірім топтың саны қанша екені айқын анықталмаған).

Кеңес берудің басқа жіктелуі өтінім көлемінің негізінде құрылуы мүмкін. Келесі психологиялық кеңес берудің түрлеріне жатады:

- мектепке кеңес беру;
- кәсіби;

- отбасы және ерлі-зайыптылық;
- жеке және басқа мәселелерге бағытталған.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. А. Блазердің алты қадамды моделі келесі техникалық кезеңдерін сипаттаңыз.
2. Психологиялық кеңес берудің құрылымын ашыңыз.
3. Р. Кочюнастың эклектикалық моделінің ерекшеліктерін қарастырыңыз.

6-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДЕГІ БІҚПАЛ ЕТУ ҚҰРАЛДАРЫ

1. Психологиялық кеңес берудегі ықпал ету түсінігі.
2. Біқпал ету тәсілдері мен жолдары.
3. Психологиялық кеңес берудегі раппорт.

1. Психологиялық кеңес берудегі ықпал етуге келесі ерекшеліктер тән:

- психологиялық кеңес беруде әсер ету үшін гипноз қолданылмайды;
- «тұлға – тұлға» деген позицияда әсер етеді және кеңес беруші немесе терапевт іс-әрекеті мен манипуляциясы клиенттің қабылдауындағы белсенділіктің жоқтығын көрсетпейді;
- әсер етудің құралы ретінде кеңес беруші клиентті кеңес беру аумағында стимул бере отырып орындайды, оған белсенді өмірлік позиция тұрғысында, өзіне деген жауапкершілікті саналауға көмектеседі.

2. Психологиялық кеңес беруде әсер ету тәсілдері мен жолдарын екі топқа бөлуге болады:

1) Вербальды әсер ету құралы, оған мыналар жатады:

- арнайы сұрақтар;
- нақты нұсқаумен берілген үй жұмысы;
- талқылаулар, клиентті шешім қабылдауға бағыттайды;
- арнайы тапсырмалар мен жаттығулар, олардың мақсаты
- әңгімелесуді тереңдету мен клиенттің нақты механизмдер мен факторларды саралауы.

2) Вербальды емес әсер ету құралдары, клиенттен уайымды арылту, комфортты жағдай жасау мақсатында өтеді, оған:

- әңгімелесудің кеңістік пен уақыттағы бағдары;
- мимика, жест, кеңес берушінің позасы;
- кеңес берушінің дауыс ырғағы;
- эмпатия – кеңес берушінің түсіністігі мен эмоциялық қолдау көрсеткіші.

3. Раппорт. Психотерапияда раппорт түсінігі гипнозбен байланысты және гипнотизер мен гипнозға түсуші арасындағы сөз-

бен байланыс жасау деген мағынаны білдіреді. Психологиялық кеңес беруде раппорт клиент пен кеңес беру арасында жылы қарым-қатынас пен сенімділік атмосферасын орнату арқылы клиенттің терапиялық нәтижеде өзгеруіне негізделген;

Раппорттың қызметі клиентті қабылдай отырып, арақатынаста көпір орнатып, мәселеге деген шынайы қызығушылықты көрсету.

Кеңес берушінің клиентке деген қызығушылығы кездесудің алғашқы минуттарынан басталады, ол төмендегідей тәсілдер арқылы жүреді:

- амандасу;
- кіріспе әңгімелесу;
- кеңес берушінің вербальды емес жүріс-тұрысы;
- клиенттің өзін-өзі жайлы сезінуі;
- кеңес берушінің ішкі бағдары мен жүріс-тұрысы.

Амандасу кезінде кеңес беруші клиентке танысу арқылы өзінің шынайы қызығушылығын көрсетеді.

Кіріспе әңгімелесу. Әңгімелесу басында клиент қиналады, кеңес алу туралы қорқыныштары болады, өзін түсінбейді деген ойлар мазалайды. Мазасыздықтан арылту үшін психолог-кеңес беруші сенімділік пен комфорттылық атмосфера орнатуы қажет. Ол үшін алғашқы минуттарда нейтралды тақырыптарға әңгімелесу керек. Ол үшін психолог-кеңес беруші келесі фразалар мен әңгіме тақырыптарын қолдана алады:

- клиенттің есімін қайталау;
- туған жерін сұрау;
- ортақ таныстарды еске салу;
- бөлмедегі заттар туралы айту;
- клиенттің түр-әлпетін, киіну стилін, әшекейлерін т.б. туралы сөйлесу;
- соңғы жаңалықтар мен ауа райы туралы; кеңес берушінің алдыңғы жұмыстарын сөз ету;
- клиенттің статусы мен атқаратын ісі туралы әңгімелесу.

Кіріспе әңгімелесу кезінде келесі ережелер сақталуы шарт:

- егер клиент кіріспе әңгімелесуді қажет етпесе, оны жалқықтырмауы керек;

- егер консультант клиентпен кіріспе әңгімелесуді бастаса, онда ол ұзақ уақытқа созылмауы керек (бірнеше минут);
- көмек алу мотивациясы жоғары клиентке маңызды емес нәрселер айту оның мәселесіне деген қызығушылық пен құрметті көрсетпейді;
- клиенттің қажеттілігіне баса назар аудару керек.

Раппорт орнатқан кезде кеңес берушінің вербальды емес әрекеті мынаны білдіреді:

- мимика, көз, күлкі, дауыс ырғағы арқылы клиентке деген құрмет пен шынайы қызығушылықты білдіреді;
- клиенттің қимыл-әрекеттерін көшіру, дауыс, интонация, мимика, жест пен позасын қайталау.

Бөлмедегі жабдықтар клиент пен психолог арасындағы сенімділік пен жайлылықты орнатуға әсер етеді. Кеңесші-психологқа мына жағдайларға назар аудару қажет:

- клиент пен кеңес беруші бір-біріне қарай бетпе-бет отырғанда дұрысы жұмыс үстелі немес жазу заты болғаны жөн;
- клиент жарық оның бетіне қарама-қарсы түсетіндей отырмауы керек;
- жайлы жиһаздың болуы, егер кеңесшіде жұмсақ диван, ал клиентте орындық болса теңсіздік жағдайын туғызады.

Кеңес берушінің ішкі бағдары мен жүріс-тұрысы раппорт жасауда маңызды рөл алады. Кеңес беруші келесі профессионалды және жүріс-тұрыстық бағдарға назар аударуы керек:

- әңгімелесудегі құпиялықты сақтап, ол туралы клиентті хабардар ету;
- кеңес беруші тарапынан клиентті тұлғалық қырынан бағалау болмауы керек;
- клиентті қабылдап отырып, оның отырған орнында эмоциялық жылулық қалыптастыру;
- кеңес беру процесін асықтырмай, клиентке өз-өзін шынайы ұстауға жағдай жасау;
- сенімділік атмосферасын орнатып, процесс бойы соны қолдау.

Психологиялық кеңес берудегі әңгімелесу. Әңгімелесу – психологиялық кеңес беруді орындаудың негізгі формасы. Кеңес берудегі әңгімелесудің қарапайым әңгімелесуден айырмашылығы:

- алдын ала қойылған мақсатқа орай жүреді;
- жоспарлы түрде, техникалық кезеңдерде нақты міндет орындалып отырады.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Кеңес берудегі әңгімелесудің қарапайым әңгімелесуден айырмашылығын көрсетіңіз.
2. Психологиялық кеңес берудегі раппорттың рөлін сипаттаңыз.
3. Кіріспе әңгімелесу кезіндегі ережелерді пайымдаңыз.

7-дәріс. ПСИХОЛОГТЫҢ КӘСІБИ ЭТИКАСЫ

1. Кәсіби этиканың принциптері.
2. Кеңес берушінің негізгі ережелері мен ұстанымдары.
3. Кеңес берушінің рөлдік функциясы.

Кез келген қызметте мамандар үшін міндетті болып табылатын және көбінесе олардың қызметінің тиімділігін анықтайтын өзінің кәсіби ережелері бар. Психологиялық кеңес беруде кеңесшіге белгілі бір моральдық және этикалық талаптарды қояды, онсыз жұмыс сәтті болмайды. Кеңес берушінің кәсіби этикасы келесі ережелер түрінде келтірілген.

Психолог-кеңес берушінің, сондай-ақ дәрігердің басты қағидасы «ең алдымен зиян келтірмеу» принципі болуы керек. Пішін мен әдіске қарамастан, кеңес беру процесіне психологиялық әсер клиентке психотравматиканың болмауы, оның жағдайын нашарлатпауы немесе өзін-өзі бағалауды төмендетпеуі тиіс. Кеңес берушімен байланыс клиент үшін қосымша психологиялық күйзеліс болмауы керек.

Екінші, «психологиялық құпиялар» принципі – кеңес беру кезінде алынған құпия ақпараттарды жариялауға тыйым салу. Клиентпен жасалған жұмыстың қорытындысы клиенттің мүддесі ескеріле отырылып әкімшілікке тапсырылады. Егер клиент әкімшілік тарапынан келіп жазылған болса, онда кеңес беруші қорытындыны қандай түрде жіберетінін кеңес алуға көрсетіп, жіберуі тиіс. Егер қандай да бір даулы мәселелер туындаса, әкімшілік тарапынан нұқсан келтірілген жағдайда, кеңес беруші клиенттің мүдделерін қорғауға тырысуы керек, оның бұл әрекетін компанияның басшылығына түсіндіруі керек.

Кәсіби этиканың келесі қағидаты кеңес беру процесіндегі қарым-қатынастың стилі мен әдістеріне байланысты: **клиентпен оның мүддесінде ынтымақтасу және онымен тең қарым-қатынас жасау принципі**. Қорлау, жеккөрушілік, көкіректік немесе келемеждеудің кез келген түрлері болмауы керек. Ұсынылған қарым-қатынас стилі: шыдамдылық, есту қабілеті, жұмсақтық, ізгілік, клиенттің жеке басына деген сенім. Адамның психологиялық қорғауға табиғи бейімділігін ескере отырып, толық ашықтықты талап етпеуі керек және осы жұмыс үшін артық

ақпарат алуға тырысу керек емес. Клиенттің кеңеске қатысқысы келмегені айқын болса, бұл оны тоқтатуға жеткілікті себеп болып табылады.

Кеңес беруші жұмысының түпкілікті принципі **үнемі өзін-өзі кәсіби жетілдіру принципі болып табылады**. Бұл өз жұмысында мінез-құлқын қадағалау мен талдаудың жоғары деңгейін, қателіктерді тану және түзетуді, өз құзыреттілігінің шегін түсіруді білдіреді. Кәсіби білімі мен тәжірибесі болмаған жағдайда кеңес беруші клиентті тәжірибелі маманға бағыттауы немесе психологиялық кеңес беруі керек.

Кәсіби кеңес берудің қағидаттары: 1) клиенттің кеңес беруге ерікті түрде қатысуы; 2) шешім қабылдау кезінде оның белсенділігі; 3) диагностикалық ақпараттың құпиялығы; 4) таңдаудың көп өлшемділігі.

В.В. Столин психолог-кеңес беруші жұмысының келесі жалпы принциптерін сипаттайды:

- 1) подтекстің талдануы;
- 2) стереоскопиялық диагноз (кеңес берушіге ұсынылатын жағдайға қатысатын барлық тараптардың пікірлерін ескере отырып);
- 3) нақты ұсыныстардан бас тарту (адам өміріне қатысты шешімді өзі қабылдауы тиіс);
- 4) жүйелілік (кеңес беру кезінде психологқа ұсынылатын ахуалды анықтайтын себептер жүйесі ашылуы тиіс);
- 5) клиенттің жеке басын құрметтеу;
- 6) кеңес берушінің кәсіби негіздемесі.

Төменде психологиялық кеңес берудің негізгі қағидалары, білімі мен түсінігі туралы келтірілген, бұл негізінен жаңадан бастаған кеңес берушілерге көмектесе алады. Бұл «кеңес беруші-клиент» өзара әрекеттесу ережесі гуманистік психотерапия дәстүріне негізделген.

Оған сүйене отырып жұмыс жасау кәсіби қызмет этикасын қамтамасыз етіп қана қоймай, психикалық әсердің табысты болуына да маңызды рөл атқарады. Олардың кейбіреулеріне тоқталайық.

1. Клиентке жанашырлық көзқарас және бағаламау.

Кеңес беруші психолог қабылдау кезінде клиентке тыныш және ыңғайлы болуына жағдай жасайды. Мейірімді қарым-

қатынас жалпы қабылданған мінез-құлық нормаларын ұстануды ғана емес, сонымен қатар мұқият тыңдауды, қажетті психологиялық қолдауды қамтамасыз етуді, айыптамай, жасына қарамастан, көмекке жүгінетін барлық адамдарға түсінушікпен қарауды және көмек беруге тырысуды қамтиды. Адам өзі қандай, сол қалпында қабылдау керек.

2. Клиенттің нормалары мен құндылықтарын бағдарлау. Психолог жұмыс барысында әлеуметтік қабылданған нормалар мен ережелер бойынша емес, сондай-ақ клиенттің сол өмір принциптері мен идеалдарына басшылыққа алуға тиіс екендігін білдіреді. Клиенттің өз жүйесінде арқа сүйеу құндылықтарын ескере отырып тиімді әсер ету мүмкін, егер кеңес беруші сыни көзқарас түрінде қараса, адам кеңес беру кезінде адал және ашық болуы мүмкін емес, демек кеңес беруде жанасу мүмкіндігі іс жүзінде мүмкін емес болады.

3. Ақыл айтуға тыйым салу. Клиенттерге ақыл айту ұсынылмайды. Мұның негізі кең және әртүрлі. Психологтың өмірі мен кәсіби тәжірибесіне қарамастан, кепілді ауызша кеңес беру мүмкін емес: әркімнің өмірі ерекше және айқын емес. Сонымен қатар кеңесші кеңес беру арқылы жеке адамның дамуына ықпал етпейтін жағдайға байланысты жауапкершілікті толығымен мойнына алады. Бұл жағдайда психолог «мұғалім» рөлінде болып, кеңес беру кезінде клиенттің пассивті позициясын қалыптастыруға және бекітуге әкелуі мүмкін. Сонымен қатар кеңесті жүзеге асырудағы кез келген сәтсіздіктер, әдетте, кеңес берушінің өкілеттіктерінің төмендеуіне әкеліп соғады және клиенттің бойында болған оқиғаларда өзінің рөлін түсінуіне кедергі болады.

4. Анонимдік. Бұл, психологқа айтылған ақпараты қандай да бір мемлекеттік немесе мемлекеттік емес ұйымдарға, жеке тұлғаларға, оның ішінде туыстарына, достарына және т.б. клиенттің келісімінсіз берілуі мүмкін емес. Осы ережеде ерекшеліктер бар (ол туралы клиентке алдын ала ескертіледі). Мысалы, психолог кеңес беру кезінде адамның өміріне елеулі қатер болып табылатын бір нәрсе туралы білсе.

5. Жеке және кәсіби қарым-қатынастарды ажырату. Клиенттермен достық қарым-қатынасқа көшуді немесе достары мен туыстарына кәсіби кеңес беру ұсынылмайды. Кеңес беруші

мен клиенттің арасындағы тығыз қарым-қатынастың болуы салдарынан олар бір-бірінің белгілі бір қажеттіліктері мен тілектерін қанағаттандыра бастайды, соның негізінде кеңес берушінің тұтынушы мәселелерін тиімді шешуі үшін қажетті объективті және шеттен қарау позициясын сақтауы мүмкін емес болады. Шетелдік психология тәжірибесінде кеңес беруші мен клиенттің белсенді жеке тығыз қарым-қатынасының әсерінен туындаған түрлі психотерапия процесі талқыланады және талданады. Түрлі көзқарастар көп болды. Бірақ, жалпы қорытынды, осы талқылау нәтижесі бір: жеке қарым-қатынастан аулақ болу керек, егер, олай болып қалса, клиент мүддесі бірінші кезекке қойылып әрекеттесуі қажет және мүмкіндігінше тезірек кеңес беру процесін немесе психотерапияны тоқтату керек.

Консультанттың кәсіби қызмет этикасы клиенттің жеке өмірі туралы ақпаратпен кеңес берушінің сілтемесіне шектеу қояды.

Ашық қызығушылығын көрсетпеу керек (кеңесші детектив сияқты болмауы керек). Клиенттің мәселелерін түсіну үшін қажетті ақпаратты ғана білу маңызды. Егер кеңесші клиентті одан да көп мәлімет беруіне мәжбүрлесе және кеңестен кейін клиент ыңғайсыз сезімде, өзін-өзі кінәлі сезініп, кеңес алуды біршама тоқтатса, онда бұл жағдайда кеңесші, басқа да маман иесі сияқты этикалық жауапкершілікке және міндеттемелерге тартылады. Кеңес беруші клиенттің алдында және клиенттің отбасы мүшелеріне жауапты, сондай-ақ жалпы жұртшылықтың және сайып келгенде, оның жұмыс істейтін ұйымының және мамандығының алдында жауапты болуы мүмкін. Бұл жауапкершілік психотерапевт және кеңес беруші-психолог мамандығын реттейтін түрлі елдерде бекітілген кәсіби этика психологиялық кеңес беру кезінде маңызды этикалық принцип болып табылады.

Кеңес беруші **құпиялықты** қамтамасыз етеді, қандай жағдайда кәсіби құпиялық сақталмайтынын клиентке хабарлауға міндетті. Кеңесшіге консультативтік кеңестерді тиімді орындау үшін қажетті материалдар (мысалы, клиентпен келісім бойынша сараптамалық кеңес материалдарды қамтамасыз ету үшін) құпиялық ережелеріне жатпайды.

Кеңес беруші кеңес құпиялығы шектеулі болу мүмкін жағдайлар ережелері клиентке көрсетіледі, олар: клиенттің немесе басқалардың өміріне қауіп; кәмелетке толмағандарға қатысты қылмыстық әрекеттер (зорлық-зомбылық, жемқорлық, инцест және т.б.); клиентті ауруханаға жатқызу қажеттілігі; клиент пен басқа тұлғалардың қатысуымен есірткі және басқа да қылмыстық іс-әрекеттер.

Кеңесші бір кеңес беру сессиясы барысында клиент тарапынан біреуге елеулі қауіп төніп тұрғаны туралы білген сәтте, әлеуетті жәбірленушіні (немесе құрбандарын) қорғау үшін шаралар қабылдауға тиіс және қауіп төніп тұрғаны туралы өзін, ата-аналарын, туыстарын, құқық қорғау органдарын хабардар етуге міндетті. Кеңес беруші сондай-ақ клиентке өзінің ниеті туралы хабарлауы керек.

Тағы бір маңызды этикалық принцип – екі жақты қарым-қатынасқа тыйым салу. Студенттерге, туыстарына, достарына кеңес беру орынсыз; клиенттермен жыныстық қатынасқа жол берілмейді. Бұған тыйым салынуы түсінікті, себебі кеңес беру маманға артықшылықтар береді және жеке қарым-қатынастарда артықшылықты пайдалану қаупі бар.

Психологиялық кеңес берудің мақсаты кеңесші клиенттің мәселелерін шешуге емес, қиындықтарға қарсы тәуелсіз күресуге, клиенттің өз өмірін өзі бақылауы үшін, және оның өмірлік жоспарларын жүзеге асыруға өтініш берген адам үшін ресурстарды өзектендіру мақсатында оңтайлы жағдайлар жасау болып табылады. Кеңесшінің оны тануы клиенттің өз шығармашылық күшінің маңыздылығына сенімділікті қалпына келтіретін, сондай-ақ клиенттің консультантқа тәуелді болуына жол бермейтін экологиялық таза қарым-қатынасты қалыптастыруға көмектеседі.

Кеңес беруші психологтың тағы бір өте маңызды этикалық мәселесі клиент өміріндегі маңызды мәселелерді уақытылы шешу, қамқорлық мәселесі, өз эмоциялық әл-ауқаты, дербес және кәсіби өсуі болып табылады (клиентке зиян келтіру қаупін азайту және тапсырыс берушімен өзара іс-қимыл, оның жарақаттаушы тәжірибесін клиентке қолданбау). Психологиялық кеңес беру психологиялық көмек процесі ретінде этикалық негізде

қалыптасады, өйткені адамгершілік және моральдық қағидалар әр адамның өмірінде маңызды рөл атқарады және әрдайым дербес болып табылады.

Жоғарыда айтылғандай, өзінің мамандық ерекшелігіне байланысты кеңес беруші кейде күрделі этикалық мәселелерге тап болады, кейде жұмысқа кедергі жасайды.

Консультациялық процеске кемінде екі адам қатысады – кеңес беруші және клиент, сондықтан екеуінің арасындағы айырмашылықты ажырату керек. Кеңес беруші психологиялық көмек көрсетуде өзінің моральдық қағидаларына қосымша кәсіби этикалық нормалар бар екенін есте сақтауы керек. Клиенттің өз өмірінің негізін құрайтын өзінің этикалық қағидалары бар. Консультация жағдайында психолог пен клиенттің этикалық нормалары мен қағидалары байланысқа түседі.

Төлем мәселелері. Біздің республикамызда клиент тегін психологиялық көмек ала алатын орталықтар бар. Сонымен қатар ақылы психологиялық қызметтер нарығы дамып келеді. Психолог клиенттермен, оның біліктілігі мен клиенттің төлем қабілеттілігін ескере отырып, қаржылық келісімдер жасай алады. Психолог қызметтерінің құны кеңес берудің басында көрсетіледі. Психолог-кеңес беруші өз қызметтерінің құнын асыра бағаламауы керек, сонымен қатар клиентті әріптестеріне немесе басқа мамандарға жіберу үшін ақы талап етпеуі тиіс.

Кәсіби қызметтің жарнамасы. Психолог жұмыс берушілер мен клиенттерге өзі туралы және көрсетілетін қызметтердің сипаты туралы объективті түрде хабарлауы керек. Сипаттамада (қорытындыда) тек бекітілген білім беру бағдарламаларына сәйкес алынған психолог білімі, дағдылары мен қабілеттерін көрсету қажет. Дұрыс емес ақпарат пайда болған жағдайда, нақты жағдайға сәйкес түзетулер енгізу қажет. Мерзімді басылымдарда, буклеттерде, визиткаларда кәсіптік қызметті жарнамалау психологтың біліктілігі мен тәжірибесін, оның координаттарын, қабылдау сағаттарын, қызметтер құнын көрсетуі керек.

Барлық елдерде психологтың кәсіби этика кодекстерінің бар екендігіне қарамастан, «әрдайым және барлық жерде» этикалық қағидалар мен нормаларды сақтау қиынға соғатын объективті себептер бар.

Осы себептерге байланысты Р. Джордж пен Т. Кристиани төмендегілерді атайды:

- әр консультациялық байланыстар бірегей, сондықтан кеңес берудің барлық жағдайларында бірдей мінез-құлық нормаларын сақтау қиын;
- көптеген елдерде психолог қызметтері (дәрігерлер сияқты) сақтандыру компаниялары арқылы төленеді.

Бүгінгі күні Қазақстан Республикасындағы кеңес беруші психолог біліктілігін арттыра алатын немесе басқа елдердегі дипломдарды (сертификаттарды) растайтын, білім беру мекемелері бар.

Сондықтан бүгінгі күні кез келген типтегі дипломмен келген психолог «психоаналитик», «отбасылық кеңесші», «гештальт-терапевт» деп жариялана алады және лицензияны алмай, кәсіби біліктілігін растамай, кәсіби біліктілігін бастайды:

- кеңес беруші қандай да бір мекемеде (мектепте, клиникада, орталықта және т.б.) жұмыс істейтін жағдайларда, мекеменің құндылық бағдарлары кеңесшінің этикалық нормаларына сәйкес келмеуі немесе қайшы келуі мүмкін;
- этикалық жағынан қарама-қайшы жағдайлар бар, онда кеңес беруші бір норма ұстап, екіншісін міндетті түрде жойып жібереді. Этикалық нормалар кез келген таңдау үшін бұзылады.

Осындай дилеммалар психолог-кеңес берушінің кәсіби қызметінде кәсіби этика кодексінің шектеулеріне куә болады.

Қазіргі уақытта Қазақстанда практикалық психологтардың қызметі үшін жалпы қабылданған кәсіби және этикалық нормалар жоқ. Педагог-психологты басшылыққа алатын этикалық нормаларды анықтайтын білім беру министрлігінің тек әдістемелік нұсқаулары бар. Алайда, психологтар қоғамы (тұтастай алғанда қоғам) психологтардың кеңес берушісі қызметін құқықтық, этикалық және кәсіби реттеу қажеттілігін әлі анықтаған жоқ.

Кеңес берушінің жалпы ережелері мен ұстанымдары

Кеңес берушінің жұмысына қойылатын нақты ережелер мен талаптарға көшпей тұрып, олардың әдеттегі әдебиеттерге енгізілмеген ортақ ережелерін анықтаймыз:

1. Сеансты өткізбей тұрып кеңес беруші тамақтануы қажет, өйткені басқаша жағдайда тамақ жайлы ойлар, негізгі қажеттіліктердің біріне қанағаттанбаушылық тудырады, клиент туралы ойдан гөрі күштірек болады.

2. Кеңес беруші жыныстық жағынан қанағаттандырылуы керек, әйтпесе контрперенос ықтималдығы немесе клиентке өз проблемаларын проекциялау (кеңірек айтқанда, кеңесшінің өзінің жыныстық мәселелерімен жұмыс істеу қабілеттілігі) көрінеді.

3. Кеңес беруші саналы жағдайда болуы керек. Ұйқышылдық, транквилизаторларды, алкогольді, есірткіні қолдануға жол бермеу керек.

Кеңес беру кезінде кәсіби құзыреттілік, жеке қасиеттер және кеңесшінің дағдылары ерекше маңызды. Төмендегі жалпы ережелер кеңес беру үдерісін тиімдірек етеді:

1. **Бірегейлік ережесі:** барлық адамдар бір-бірінен ерекшеленеді, сондықтан консультациялардың әрбір жағдайы бірегей және қайталанбайтын болып табылады.

2. **Динамикалық ережесі:** кеңес беру статистикалық емес, динамикалық процесс болып табылады, сондықтан клиент пен кеңес беруші өздерінің қарым-қатынасына сәйкес үнемі өзгеріп отырады.

3. **Жауапкершілік ережесі:** мәселенің ең жақсы сарапшысы – клиенттің өзі, сондықтан оның проблемаларын шешу үшін жауапкершілікті алуға көмектесу керек.

4. **Қауіпсіздік ережесі:** клиенттің қауіпсіздік сезімі жағдайдың белгілі бір аспектілерін нақтылау қажеттігі туралы кеңесшінің көзқарасынан гөрі маңызды, клиенттің эмоциялық жағдайына назар аудармай, кез келген шығынға қол жеткізуге болмайды.

5. **Кәсіптік құзыреттілік ережесі және қатынасуы:** клиентке көмек көрсету кезінде, кеңес беруші өзінің барлық кәсіби және жеке қабілеттерін пайдалануы керек.

6. **Тұрақсыздық ережесі:** кеңес беру процесінде жақсартулар көбінесе құнсызданумен ауыстырылады, сондықтан әрбір кездесуден табысқа жетуді күтуге болмайды.

7. **Кәсіби шектеулер ережесі:** құзыретті кеңес беруші өзінің кәсіби біліктілігінің деңгейін және өзінің шектеулігін біледі,

этикалық нормаларды сақтауға және клиенттерге қажетті көмек көрсетуге жауап береді.

8. **Көп бейімділік ережесі:** әр мәселені шешу үшін түрлі теориялық тәсілдер қолданылуы мүмкін, сондықтан психолог жалпыланған теорияны әзірлеуі керек.

9. **Бағаламау ережесі:** кеңес беруші клиентті бағаламауы немесе оған ақыл бермеуі керек; оның міндеті – клиенттің өз проблемасы туралы хабардарлық деңгейі.

10. **Шешілмейтін мәселелерді қабылдау ережесі:** кейбір мәселелер, негізінен, (мысалы, экзистенциалдық кінәсін сезіну проблемасы) шешілуі мүмкін емес. Мұндай жағдайларда, кеңес берушінің міндеті – жағдайды клиентке еріксіз түсінуге көмек көрсету және оның шарттарына келісу.

Тиімді кеңес – кеңесшінің өзі емес, клиентпен бірге мәселені шешуге арналған процесс.

Консультанттың белгілі бір функциялары бар, олар мыналарды қамтиды: кеңес беруші мен клиенттің арасында сенімді қарым-қатынас құру; клиенттер өздерінің интуициясы, тәжірибесі мен ресурстарына сүйене отырып, өздерін түсінуді анықтау.

Консультанттың назарын клиенттің өмірінің шын мәніндегі жағдайына аудару, клиенттердің позитивті ресурстары мен күшті факторларын анықтау; клиенттердің айналасындағы мейірімді және қабылдау психологиялық атмосферасын құру; кеңес берушінің клиентпен манипуляция жасауына, кеңес беру саласындағы кәсіби қызметтің үнемі жетілдірілуіне (жаңа білімдерді меңгеру, дағдыларды меңгеру, әдістемелер, рефлексия, қадағалаудан өту және т.б.) мониторинг жүргізу және азайту.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Психолог кеңесшінің кәсіптік қызметінің ерекшеліктері туралы айтып беріңіз.
2. Кеңес беруші психологтың рөлдік функцияларын көрсетіңіз.
3. Кеңес берушінің жеке тұлғасына қойылатын талаптарды көрсетіңіз.
4. Кеңес берушінің қандай жеке қасиеттері психологтың кеңес беру процесінің тиімділігіне ықпал ететінін анықтаңыз.
5. Психолог кеңес берушісінің максаттары мен міндеттерін келтіріңіз.
6. Психологиялық кеңес берудің этикалық нормалары қалай құрылатынын көрсетіңіз.

8-дәріс. ТОПТЫҚ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУ КОНЦЕПЦИЯСЫ

1. Топтық кеңес беру жұмысының тұжырымдамасы мен ерекшелігі.
2. Топтық психологиялық кеңес берудің мақсаттары.
3. Топтық кеңес беру нормалары мен принциптері.
4. Топтық кеңес берудің кеңістіктік-уақыттық және ұйымдастырушылық аспектілері.
5. Топтық кеңес беру түрлері.
6. Топтық психологиялық кеңес берудегі кеңес берушінің рөлі.

1. Топтық психологиялық кеңес беру деп кеңесші (бірнеше кеңесшілер) мен белгілі бір белгілер мен критерийлерге сәйкес біріктірілген клиенттер тобы арасындағы терапевтік өзара әрекеттесуді айтамыз. Қатысушыларды топқа біріктіру сол топтың консультативтік және терапевтік мақсаттары мен міндеттеріне байланысты болады. Топтық жұмыс ерекшелігі келесі компоненттер арқылы қарастырылады:

- қатысушыларды топқа біріктіру критерийлері;
- топтық жұмыс жүргізудің кеңістік-уақыттық және ұйымдастырушылық ерекшеліктері;
- кеңесшінің топтағы орны мен рөлі;
- топтық кеңес беруді қолдану формалары.

Топтық психологиялық кеңес беруде оны жеке (индивидуалды) кеңес беруден ерекшелейтін мынадай ерекшеліктер бар:

- жеке кеңес беруде жиі пайдаланылатын жекелеген жұмыс әдістерін пайдалану арқылы, сондай-ақ арнайы дайындалған әдістер мен техникалар арқылы топқа әсер ету;
- топтық жұмыс үшін арнайы әзірленген техникалар мен әдістерді қолданумен қатар, консультант терапиялық мақсаттар үшін топтық кеңістіктің келесі құбылыстарын пайдалана алады:
- топ мүшелерінің әртүрлілігі және даралығы сипатталатын рөлдік позициясы;
- топ мүшелерінің арасында пайда болатын қатынастар мен өзара әрекеттер;

- топтың динамикасы, топтың дамуының кез келген кезеңіндегі ерекшеліктері;
- топтағы жеке өсудің маңызды факторы болып табылатын психотерапевтің тұлғасы, себебі ол қатысушыларға белгілі бір үлгі (модель) береді.

Топтық жұмыстың келесі артықшылықтарын бөліп көрсетуге болады:

- қоғамның шағын моделін құру арқылы адам арасындағы проблемаларды шешуге көмектесу және басқалармен өзара әрекеттесудегі барлық қарама-қайшылықтар мен қиындықтарды анықтау және түзету;
- мінез-құлық пен жеке қасиеттердегі олардың стереотиптері туралы кері байланыс алу мүмкіндігі, бұл өз кезегінде қатысушылардың өзіне және өздерінің проблемаларына көзқарастарын кеңейтуге көмектеседі;
- ұқсас проблемалары бар қатысушылардан эмоционалды қолдау және қабылдай алу мүмкіндігінің болуы;
- жаңа дағдыларды, шеберлікті игеру және үйрету, сондай-ақ басқалармен өзара әрекеттесудің тиімді және бейімделу жолдарын және пайда болған қарама-қайшылықтар мен проблемаларды коммуникация және басқа да тең құқылы серіктестермен, топ мүшелерімен өзара әрекеттесу жолдарын шешу жолдарын игеру;
- басқа адаммен танысу мүмкіндігі, бұл сананың кеңеюіне және басқалардың мәселелерін терең түсінуге ықпал етеді;
- топтағы белгілі бір жеке қарама-қайшылықтар мен қақтығыстарды күшейтетін шиеленісті жасау арқылы әрбір қатысушының жеке мәселелерін толығымен және терең түсіну мүмкіндігі;
- басқа адамдармен өзара әрекеттесу арқылы өзін-өзі ашу, өзін-өзі тану және өзін-өзі тану процесін жеңілдету;
- экономикалық пайда, өйткені қатысушының топтағы жұмысы жеке терапиядан немесе жеке кеңес беруден арзырақ.

2. Топтық кеңес беру келесі мақсаттарды көздейді:

- топ мүшелерінің мәселелерімен (проблемаларымен) жұмыс істеу: зерттеу, диагностика және қиындықтарды шешуде көмек көрсету;

- жалпы психикалық күйді, сондай-ақ белгілі дәрежеде физикалық күйді нығайту;
- қоршаған ортамен өзара әрекеттесудің тиімді жолдарының ерекшеліктері мен механизмдерін зерттеу арқылы топқа қатысушылардың мінез-құлық үлгілерін және стереотиптерін түзету;
- топ қатысушыларының әртүрлі өсу параметрлерін дамыту арқылы жеке өсуін жүзеге асыру: өзін-өзі тану, рефлексия, өзін-өзі бағалау және т.б.;
- өзін-өзі зерттеу және өзін-өзі түзету қабілетін қалыптастыру, яғни өздерінің ішкі ресурстарын өзгерулер мен пайда болған проблемалар мен қиындықтарды шешуді өзгеру үшін пайдаланады;
- топ мүшелерінің эмоциялық саласын түзету, эмоциялық реакцияның позитивтік және дұрыс жолдарын дамыту;
- қатысушылардың ішкі әлеуетін ашу, шығармашылық энергиясын, өмір сүру қабілетін және «мұнда және қазір» ұстанымын және өмірге деген оң көзқарасын қалыптастыру.

3. Топтық кеңес берудің өзіндік нормалары мен жұмыс тәртібі бар, ал әртүрлі топтарда бұл нормалар мен ережелер әртүрлі болуы мүмкін. Көптеген топтарда осы сипаттағы мәдени, әлеуметтік және басқа да нормалар жоқ, өздерінің нормалары мен заңдарының кодекстерін жасайды, ал екпін (акцент) – топтық процесті реттеуге мүмкіндік беретін ережелерге сүйене отырып жасалады. Әрбір топ өзінің қағидаттары мен нормаларын белгілегеніне қарамастан, ең жиі қолданылатын жұмыс істеу ережелері бар. Топтық психологиялық кеңес беруде келесідей нормалар мен жұмыс қағидалары бар:

- «осында және қазір» қағидаты, топта болып жатқан барлық нәрселер – әрекеттер, тақырыптарды талқылау, қатысушылардың сезімі және т.б. қазіргі кезде (сол уақытта) талқылануы керек;
- шынайылық пен ашық болу қағидаты келесі ережелерді қамтиды: топта айтылғандардың бәрі шындық; топтың қатысушылары өздерін ашып көрсетуге ұмтылуы керек және өзі үшін шын мәнінде маңызды тақырыптар мен тә-

жірибелерді талқылауы керек; қатысушы топтың басқа мүшелерінің біреуі туралы немесе біреумен жұмыс істеу туралы сөйлесуге шешім қабылдаған жағдайда, оған шынайы кері байланыс ұсыну, бірақ, егер қатысушы кері байланыс жасағысы келмесе, ол бас тарта алады, бірақ өтірік айтуға болмайды;

- топтың әрбір қатысушысының назарын өзіне-өзі бағыттау, өзін-өзі көрсету және өзін-өзі тану туралы, оның ішінде басқа адамға қатысты бағалау туралы пікірлері, олардың сезіміне, эмоцияларына және сезіміне негізделетін МЕН принципі;
- топтың барлық мүшелерінің белсенді қатысуын көздейтін қызмет қағидаты және пассивті қатысуға, яғни «отыру» қағидасына жол бермеу; таңдау құқығының принципі, яғни егер қатысушылардың біреуі сөйлескісі келмесе немесе қандай да бір жаттығу жасамаса, ешкім оны жасауға мәжбүрлемейді;
- жауапкершілік қағидаты, әрбір қатысушының өздері үшін, өздерінің іс-әрекеттері, өздерінің таңдауы және жұмысының нәтижелері үшін жеке жауапкершілігін білдіреді;
- құпиялылық қағидаты, яғни әрбір қатысушыға жасырындық (анонимность) пен құпиялылық кепілдігі беріледі және топтық кеңістікте болған нәрсе одан тыс шығарылмайды, яғни топ ішінде қалады. Бұл қағида қатысушылар мен топ жетекшілеріне де қатысты.

4. Топтық жұмыстың келесі кеңістіктік-уақыттық және ұйымдастырушылық ерекшеліктері бар:

Қатысушылар саны:

- 1) табысты жұмыс істеу үшін қажетті ең аз қатысушылар саны – кем дегенде 3-4 адам;
- 2) топтағы қатысушылардың оңтайлы саны – 8 адам, себебі бұл келесі мүмкіндіктерді береді:
 - кез келген арнайы топтық әдістер мен жаттығуларды орындау үшін қатысушыларды шағын топтарға бөлу;
 - топ ішіндегі әртүрлі рөлдерді қамтамасыз етеді;

- кеңес берушіге топты тиімді басшылыққа алуға және мақсатқа жету үшін топты дұрыс бағытта жылжытуға мүмкіндік береді;
- әр қатысушыға өздерін уақытша тұрғыдан көрсетуге мүмкіндік береді, яғни олардың әрқайсысының өз проблемаларын, пікірлерін, жауаптарын және т.б. зерттеу үшін жеткілікті уақыты бар.

Топтық кеңес беру кезінде әрбір қатысушы өзін ыңғайлы және қауіпсіз сезініп, топтың басқа қатысушылары мен жетекшілерін көре алып, өз орнын таңдай алып, қатысушылар арасынан кедергілерді жоя алатындай жағдай жасау қажет.

Кеңес беруші (консультант) сеанстар ұзақтығы мен олардың арасындағы үзілістерді ескеруі керек. Сеанстардың жиілігі мен ұзақтығы кеңес берудің нақты мақсаттарына байланысты. Ұзақтығы әр аптада өткізілетін кездесулер жиілігіне байланысты. Кездесулер саны неғұрлым көп болса (аптасына 2-3 рет), олардың ұзақтығы азырақ болуы керек (1 сағаттан артық емес), немесе керісінше, кездесулер саны аз болса (аптасына 1 рет) топтық кездесулер ұзақтығы арта түседі (1,5-2 сағат).

Егер топта кеңес беруде кеңес беруші (консультант) адамның ішкі қиындықтары мен бейсаналық аспектілерін зерттейтін болса, онда сабақтарды аптасына 3 рет 1 сағаттан өткізген жөн, себебі бұл топ мүшелерінің өзара қарым-қатынастарында эмоционалдық қатынас пен қарқындылықты сақтауға мүмкіндік береді.

Кеңес берудің мынадай топтары бар:

- ашық топ, қатысушылар топқа келіп, белгілі бір себептермен одан шығып кете алады;
- жабық топ, мұнда топтың құрылуы кезінде топқа кірген мүшелері мұнда топтық жұмыстары біткенге дейін қалады және жаңа мүшелер бұл топқа кіре алмайды.

5. Топтық кеңес берудің ең кең таралған түрлері:

1) психотерапиялық топтар (топтық психотерапия) келесі сипаттамаларға ие:

- тұтастай алғанда жеке тұлғаның құрылымын қайта құрылымдауға бағытталған жаһандық мақсаттар;

- жеке адам деңгейлерінің тереңдігі және адамның терең мәселелерімен жұмыс істеу, өткен тұлғалық қақтығыстарды талдау және т.б.;
- кейбір жағдайларда психосоматикалық, невротикалық, психиатриялық бұзылулардың болуы;
- жұмыстың белгілі бір теориялық принциптерін қолдану (психоаналитикалық топтар, гестальт топтары, бихевиоралық топтары және т.б.);
- жеткілікті, ұзақ уақыт аралықтағы жұмыс кезеңі;
- тереңдетілген жұмыс әдістерін пайдалану;

2) кездесу топтары келесі сипаттамаларға ие:

- негізінен әлеуметтік-психологиялық проблемаларды дамытуға бағдарланған жаһандық мақсаттардан аз;
- жеке тұлғаның өсуіне психологиялық көмек көрсетуге бағытталған;
- қалыпты жұмыс істейтін адамның психологиялық дамуы мен өзін-өзі жүзеге асыруын жеделдету тәсілі ретінде қарастырылады;
- психотерапиялық топтардан айырмашылығы – уақыт шеңбері аз;
- топтың мақсаты үшін түзетілген әртүрлі методикалар, сонымен қатар психотерапиялық методикалар қолданылуы мүмкін;

3) психологиялық тренинг топтары

Топтық кеңес берудің келесі формаларын бөліп көрсетуге болады:

- әр клиентпен жеке жұмысқа ерекше назар аудара отырып, әсер етудің қосымша әдісі ретіндегі топтық әдістер;
- топтық әдістер терапиялық әсердің негізгі әдістері ретінде, ал жекелеген консультациялар қосымша жұмыс әдісі ретінде қолданылады.

6. Консультанттың топтық кеңес берудегі орны мен рөлі

Топтық көшбасшы ретінде кеңесші, ол құрылымдық және қатаң басшылықты жүзеге асыратынына қарамастан, келесі функцияларды орындайды:

1) *мәселенің (проблеманың) қойылымы*, топ жетекшісі сөйлесу тақырыбын, сессияларды, бүкіл жұмыс процесін тікелей немесе жанама түрде қалыптастырады;

2) *ұстамдылық*, әртүрлі әдістер мен техникаларды қолданып, қатысушылар белсенділігі теңгерімділігін қамтамасыз ету, жұмысқа қатысуға немесе өз ойын еркін айтуға және басқа қатысушылардың шамадан тыс белсенділігін шектеуге;

3) *көңіл-күйді бақылау*, яғни белгілі бір мәселе бойынша топтағы пікірлердің балансын анықтау;

4) *идеяларды дамыту*, топтың қатысушылары тарапынан айтылған идеялар мен пікірлер кеңес берушінің көмегімен одан әрі дамуы мен тереңдеуі, қатысушыларға идеяны, түсініктемені немесе тақырыпты терең түсінуге ықпалын тигізеді;

5) *шектеу*, яғни жұмысқа шектеулер туралы топқа ескерту (уақыттық, этикалық және басқа да шектеулер);

6) *активтендіру*, топқа қатысушылардың жұмысқа кіруіне ынталандыру, олардың өз проблемалары мен қойылған мәселелерді зерттеу, сондай-ақ топты жандандыру;

7) *топтық қызмет көрсету*, яғни әкімшілік, ұйымдастырушылық және шаруашылық (экономикалық) міндеттерді орындау;

8) *маңызды қатысуы*, яғни әртүрлі тақырыптар мен мәселелерді талқылау кезінде топтың тең құқылы мүшесі позициясын басқару;

9) *инициатива*, егер топ жетекшісі топ мүшелерінің мәлімдемесінің «ішкі» мәніне негізделе отырып талқылау үшін жаңа идеяларды ұсынса;

10) *түзетулер*, яғни тақырыпты талқылауға түзетулер енгізу;

11) топтағы қатысушылардың бірі ұсынған белсенді идеяны қабылдау мақсатында топтағы барлық қатысушылардың *қолдау* көрсетуі;

12) *жалтыландыру*, идеяның мазмұнын түсіндіру немесе нақтылау, идеялардың контрастылығын немесе ұқсастығын көрсете отыру, яғни аналитикалық қызметі;

13) *сұрақтар*, консультант жағдайды немесе мәселені нақтылауда, сондай-ақ пікірталастың дұрыс бағыттылығын анықтауда сұрайтын сұрақтар;

14) *ауытқу*, топ жетекшісі тақырыпты талқылауды түрлі жолдармен – тікелей немесе жанама ескертулермен, әзілмен және т.б. тәсілдер арқылы жабуы немесе аяқтауы;

15) *бақылау*, топ жетекшісі кейбір топтардың белсенділік қызметін шектеп және топтың басқа мүшелерінің қызметін көтереді және дамытады;

16) *ақпарат*, яғни топты әртүрлі ақпаратпен қамтамасыз ету.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Топтық кеңес берудің түрлерін атаңыз.

2. Топтық кеңес берудегі кеңес берушінің рөлін сипаттаңыз.

3. Топтық кеңес берудегі нормаларды орындау талаптарын көрсетіңіз.

9-дәріс. ТҰЛҒА ТЕОРИЯСЫ ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ ӘДІСНАМАЛЫҚ НЕГІЗІ РЕТІНДЕ

1. Жеке тұлға теориясының функциялары.
2. Жеке тұлға теориясын қолдану ережелері.
3. Әртүрлі мектептер мен бағыттардағы жеке тұлға теориялары.

1. Психологиялық кеңес берудегі теорияның маңыздылығы, психологиялық практиканың басқа салаларында сияқты, артық баға беру қиын. Басқа адамдарға өз проблемаларын шешуге, теориялық көзқарас жүйесіне тәуелсіз шебер көмектесуге әрекет жасау – бағдарсыз ұшу іспеттес деп айтуға болады. Мұндай «ұшқыш» кеңес беруде тиімді емес, кейде қауіпті бола алады. Психологиялық кеңес беруде карточканың рөлі клиенттің мәселелерін түсінудің кең перспективасын ашады және оларды шешудің тиімді әдістерін көрсетеді. Теория кеңес берушіге клиенттің проблемаларын түсіндіретін динамикалық гипотезаларды қалыптастыруға көмектеседі және кейбір клиенттің ішкі әлемі бұзылуға, хаотикаға тап болған кезде өзін қауіпсіз сезінуге мүмкіндік береді.

Психологиялық кеңес беру және психотерапиядағы тұлғаның теориясы – клиенттің проблемасымен кеңесші (терапевт) жұмысына арналған теориялық негіз. Олар келесі функцияларды орындайды:

1) жинақталған барлық ақпараттың жұмысқа берілген тәсілге сәйкес қордалануы, ол консультантқа тиісті мәселелер бойынша ақпараттың барынша көп мөлшерін қамтамасыз етеді және әртүрлі клиенттермен жеке жұмыс тәжірибесін қорытуға көмектеседі;

2) дамыған теориялық конструкциялар негізінде адам психикасының күрделілігіне, тереңдігіне байланысты құбылыстарды түсіндіру, бұл кеңес берушіге клиенттің мәселесін жақсы түсінуге және тиісті болжам жасауға мүмкіндік береді;

3) бақылау және зерттеу деректері негізінде жеке мінез-құлықтың салдарын болжау, бұл кеңес берушіге кеңес беру процесінің нәтижелерін көп немесе аз дәрежеде болжауға мүмкіндік береді;

4) осы теория шеңберінде адамның жеке қасиеттері туралы жаңа ақпаратты іздеуге және жинауға болады, бұл кеңесшіге білім саласын кеңейтуге және жеке тұлғаның нақты теориясын, сондай-ақ оның шеңберінде жасалынған практикалық әдістерді қолдануға мүмкіндік береді.

2. Психологиялық кеңес беру тәжірибесінде сол немесе басқа теорияны қолдану мынадай шектеулер мен ережелерге ие:

1) кеңес берушінің жұмысы (психотерапевт) клиенттің проблемасының себептерін, оның терең қақтығыстарын, тұлғааралық қарым-қатынастарындағы мәселелерді осы немесе басқа теориялық идеяға сүйенбей табысты бола алмайды;

2) кеңесші (психотерапевт) жеке тұлғаның бір ғана теориялық тұжырымдамасының түсіндірме қағидаттарына сүйенбеуі керек, себебі ешқандай, тіпті қате теория адамның жеке басының барлық құбылыстарын түсіндіре алмайды. Кеңес беруші ойлау мен кәсіби мінез-құлықтың икемділігін дамытуы керек;

3) кеңес беруші өзінің жұмысын бір немесе бірнеше теориялық негізде қалыптастырады және тұтастай алғанда клиенттің жеке басын және проблемаларын түсіндіру және түсіну үшін белгілі бір теориялық конструкцияларды қолданады, сонымен бірге ол әрбір адамның бірегейлігі қағидаттарына сүйенуі тиіс, бұл дегеніміз әрбір нақты клиентпен жұмыс істеу кезінде осы клиент үшін қолайлы әдістер мен техникаларды пайдалану қажет, сонымен бірге таңдалған техника кеңес берушінің сүйенетін теориясына сәйкес келмесе де, бір кезеңде жақсы әдіс болуы мүмкін және басқа бір клиентпен жұмыс үшін қолданылуы мүмкін дегенді білдіреді. Бұл жұмыс стилінің мысалы ретінде кеңес берушінің (психотерапевт) психодинамикалық бағыттағы өзін-өзі ашу әдісін пайдалану, бұл әдіс бір тәсілге тән емес, бірақ нақты клиент үшін пайдаланылуы мүмкін және бұл әдіс олар үшін ең конгруэнтті (қолайлы) болады;

4) сол немесе басқа теориялық негізде бағдарлау кеңес беруші (терапевт) мен оның жеке жұмыс стиліне сәйкес келуі керек. Кеңес берушінің кеңес беру және психотерапия процесінде белгілі бір теорияны пайдалану барысында өзін сенімді және ыңғайлы сезінуі маңызды.

Психотерапия мен кеңес берудегі жеке теорияны қолданудағы заманауи үрдістер **эклeктизмді** білдіреді. Бұл дегеніміз,

жоғары кәсіби кеңесші мен терапевт әрбір теориялық білімді әрбір нақты клиентпен жұмысында біріктіруге және оларды өз түсіндірме жүйесінде жинақтауға қабілетті екенін білдіреді. Эколектикалық кеңес беру және психотерапия әртүрлі бағыттардың әдіснамасын механикалық пайдалануды емес, ең алдымен, икемді, жұмыс істейтін және дәйекті ұстанымның практикалық байқауларын негізге ала отырып, әртүрлі теориялық таразылардың ең жақсы жақтары интеграциясын білдіреді.

3. Психологиялық кеңес беру психотерапиядан тарихи жолмен туындады, оның негізінде тұлғаның негізгі теориясы дамыды. Қазіргі кезеңде психотерапияда жеке тұлға теорияларының көпшілігі екі бағытта пайда болды:

Психоаналитикалық бағыт, онда адамның мәні жыныстық сипаттағы психикалық энергия мен ерте шақтағы тәжірибесі арқылы анықталады. Психотерапиядағы психоаналитикалық үрдіс З. Фрейд әзірлеген ең ескі, бірақ ортодоксальды психоанализдердің бірі болып табылады. Жеке тұлғаның құрылымының негізі: ид, эго және супер-эго. Мінез-құлық агрессивті және сексуалды (жыныстық) ынталандыруға негізделген. Патология ерте балалық шақтағы қақтығыстардың салдарынан туындайды. Қалыпты даму жыныстық даму мен интеграция сатыларының уақытылы ауыстырылуына негізделген. Психоаналитикалық үрдістердің ішінде көптеген ағымдар оның негізгі қағидаларына сүйенеді. Психоаналитикалық бағытта психотерапияның келесі теориялық принциптері ерекшеленеді:

1) зерттеу тақырыбы – бейсаналықтың мазмұны:

- шеттетілген қақтығыстар;
- эмоциялар;
- алаңдаушылық;

2) бейсаналық және оның иррационалды мазмұны клиентте туындайтын түрлі патологиялар жоғары мінез-құлық көздері мен себептері, проблемалары;

3) адамның мәні мотивациялық саланы және ерте шақтағы алаңдаушылық тәжірибесін құрайтын либидо энергиясын анықтайды;

4) негізгі назар клиенттің өмір тарихын зерттеуге аударылады, атап айтқанда:

– оның психосексуалды дамуына;

– комплекстердің әрбір кезеңге сәйкес шешілу ерекшелігі;

5) әр кезеңде туындайтын психосексуалдық дамудың барлық кезеңдері және проблемалардың дұрыс шешілуі қалыпты даму уақытына байланысты;

6) жеке қорғаныс механизмдерін талдау, оны пайдалану адамның бейсаналық қақтығыстарда қуғын-сүргінге ұшырағанын сезінуден қорғайды.

Психоаналитикалық кеңес беруде кеңес берушіге келесі міндеттер қойылуы керек:

– симптомдарға (қорғаныс механизмдеріне) көңіл аудармау, клиентпен бірге осындай қорғаныштық мінез-құлықтың себептерін іздестіру;

– клиентке әлеуметтік тұрғыдан да, сондай-ақ клиент үшін жайлылық тұрғысынан да қолайлы болатын өзінің саналы ұмтылысын көрсету тәсілдерін табуға көмектесу;

– өзінің қорғаушы механизмдерін және бейсаналық импульстарды іске асыру арқылы және оларды қолайлы түрде жеңе білу арқылы клиенттің психологиялық жетілуін дамытуға жәрдемдесу;

– бағдарлау, тұлғаның түбегейлі өзгеруіне емес, клиенттің консультативтік қызметке кіріп кетуі арқылы ішкі жанжалдар мен тәжірибелерге қатысты мәселелерді шешуіне байланысты бағытталған.

Психоаналитикалық психотерапияда келесі жұмыс әдістері бөліп көрсетіледі:

– *еркін қауымдастықтар*, яғни осы немесе басқа феноменге жауап ретінде клиентте өздігінен пайда болатын идеялар, ойлар, естеліктерді терапевтің талдауы;

– *интерпретация*, егер терапевт клиенттің мінез-құлқын, әрекеттерін немесе ойларын талдайтын болса, тәжірибе мен әрекеттердің жасырын, толық іске аспаған аспектілерін түсіндіреді;

– *трансферттік (көшіру) талдау*, яғни клиент басқа адамдармен болған сезімдерді бейсаналық түрде кеңес берушіге көшіреді және ол оларды кеңес берушіден сезініп отырмын деп санайды;

– армандарды талдау, яғни клиенттің арманында пайда болатын белгілер мен бейнелердің жасырын мағынасын түсінуге әрекет және оның көзі – клиенттің бейсаналықтығы.

Бихевиористік бағыт, мұнда адам қоршаған орта өнімі және бір мезгілде оның құрушысы болып табылады. Оқу үдерісінде мінез-құлық қалыптасады. Күшейту және имитациялау арқылы қалыпты мінез-құлықты үйретеді. Проблемалар нашар оқыту барысында туындайды. Консультацияның мақсаты: дұрыс емес мінез-құлықты түзеу және тиімді мінез-құлықты үйрету. Басты назар мынаған аударылады:

- адам психикасының терең қабаттарына әсер етпеу арқылы *мінез-құлықтың зерттеу тақырыбына*;
- клиентті бейімделу әдістеріне және өзі және қоршаған ортамен өзара әрекеттесу жолдарына қайта даярлауға;
- дұрыс адаптивті мінез-құлықты қалыптастыру әдістері ретінде ынталандыруға, жазалауға және ақпаратқа.

Мінез-құлықтың терапиясы келесі принциптерге негізделеді:

1) теориялық зерттеу және тәжірибелік жұмыстың негізгі тақырыбы адамның мінез-құлқы болып табылады;

2) адамның мінез-құлқы оқыту үдерісінде оң және теріс нығайтулар арқылы қалыптасады;

3) жеке тұлғаның мотивациясы бар, ол психологиялық тұрғыдан негізделеді және әлеуметтік оқу нәтижесінде мотивтер иерархиясында қалыптасады;

4) позитивті нығайтудың өткен тәжірибесі нәтижесінде адамның үміт артуы қалыптасады;

5) үміт артуда қалыптасқан қолдау көрсетілмейтін немесе теріс нығайту түрлі психологиялық проблемаларды тудыруы мүмкін;

6) жаман немесе дұрыс емес оқытудың нәтижесі – дұрыс емес әрекет немесе дұрыс емес мінез-құлық;

7) адам өзі орналасқан қоршаған ортада қалыптасады, бірақ өзінің мінезін өзгерту арқылы оны өзгерте алады.

Мінез-қимыл терапиясы психологиялық жұмыстың оқыту әдісі ретінде қолданылады, ол клиентке әсер ретінде анықталады, нәтижесінде шартты реакция қалыптасады және мінез-

құлқының қайталану ықтималдығы артады немесе азаяды. Нығайту келесі түрде бола алады:

- ынталандыру нәтижесінде мінез-құлық қайталанса оң немесе позитивті, себебі ынталандыру адамның күтілуіне сәйкес келеді;
- теріс, мұнда адамның күтулеріне күшейтудің сәйкес келмеуі немесе адам өзінің күтуіне сәйкес нығайтуды қанағаттандырмайтын жағдайда мінездің жоғалуы.

А. Эллистің рационалды-эмотивтік терапиясы (РЭТ) талдау қағидатын және психиканың үстіңгі қабаттарына назар аударатын бихевиористік бағытын қолдану арқылы психоаналитикалық үрдістің қиылысуынан тұрады. Рационалды-эмотивтік терапия келесі теориялық және практикалық принциптерді ұсынады:

- РЭТ-тегі зерттеу және жұмыс тақырыбы адамның қарым-қатынасы болып табылады;
- туылғаннан бастап адам ойлаудың рационалдық принципіне бейім;
- адамда параллологиялық ойлау принципінің болуы;
- клиенттің проблемасы оның қате иррационалдық көріністерінің нәтижесі болып табылады, яғни объективті оқиғалардың оң немесе теріс эмоцияларды тудыруы емес, керісінше олардың ішкі қабылдауы және бағалауы болып табылады;
- қалыпты адаптивті мінез-құлықтың негізі рационалды ойлауға және рационалдық қағидасына негізделген шешімдерді түзеуге бағыттау, яғни иррационалды қарым-қатынастан құтылу.

К.Г. Юнг негізін қалаған психотерапиядағы юнгтық бағыт, жеке тұлғаны түсіну үшін психоаналитикалық көзқарастың тереңдігінде пайда болды. Біраз уақыт бойы Фрейдтің студенті болған Юнг мұғаліммен бірқатар келіспеушіліктердің салдарынан психоаналитикалық үрдістерден алыстап, өзінің жеке теориясын және оған негізделген психотерапиялық көзқарасты құрды. К.Г. Юнгтың тұлға теориясы және оған негізделген психотерапиясы келесі теориялық және практикалық принциптерді пайдаланады:

- жалпы ұжымдық бейсаналық ұғымын енгізу, онда ата-бабалардан мұраланған «архетиптер» жеке тұлғаның мі-

нез-құлқы үшін әмбебап мотивтер кешені ретінде анықталған, бастапқыда ол ата-бабалардың жалпылама бейнелері ретінде берілген;

- жеке тұлғада жеке бейсаналықтың болуы, оның жеке шеттетілген ерекшеліктері мен сипаттамалар жиынтығы болып табылады;
- невроздардың, туындаған ішкі қақтығыстар мен проблемалардың себептері – саналы және бейсаналы барлық архетиптердің арасында дәйектілік болмаған жағдайдағы жеке тұлғаның үзіндісі;
- жеке тұлғаны сақтау міндеті негізгі тұлға – барлық компоненттері бар жеке тұлғаның орталығы ретінде анықталатын «өзім» архетиптерінің алдына қойылады;
- психологиялық сау адам дегеніміз – «Мен» құнды құрылымы бар адам, яғни өзін-өзі дамытатын архетип;
- адами мотивтердің бірегейлігін және әр адамның даралығына деген ұмтылысын атап көрсету;
- психотерапевтің негізгі міндеті мен мақсаты – клиентке «өзім» принципін құруға көмектесу болып табылады.

Экзистенциалды бағыт. Экзистенциалды кеңес беру – психотерапия мен кеңес берудің философиялық бағыты болып табылады, ол өмір сүру және бар болу мәселелеріне, адамның жеке өмірдің мағынасын іздестірудегі еркін ерік-жігеріне, сондай-ақ өмірдің табиғи бөлігі ретінде экзистенттік уайымға айналады. Кеңесші жеке әлеуетті және шешім қабылдауды қалай жүзеге асыруды көрсететін үлгі ретінде; клиенттің субъективті сезімдерді сезінуіне, нақты өзін-өзі тануына және әлемде жаңа өмір жолын қалыптастыруға бағытталған дамуына көмектесуші ретінде әрекет етеді.

Адамның өз ішкі дүниесін тану қабілетіне, оның тағдырын еркін таңдауға, жауапкершілікті және экзистенциалды алаңдаушылықты басты ынталандырушы фактор ретінде қарастыру, мағынасыз әлемде ерекше мағынаны іздеу, жалғыздық және басқалармен қарым-қатынасқа, өмірдің уақытша болуы және өлім мәселесіне басты назар аударылады. Жеке тұлғаның қалыпты дамуы осының әрқайсысының бірегейлігіне негізделеді.

Консультациялардың мақсаты: клиентке өз бостандығы мен өз қабілеттерін түсінуге көмектесу; өзімен болып жатқан әрекеттер үшін жауапкершілікті алуға ынталандыру; бостандықты шектейтін факторларды, клиенттің жеке өсуі (жаңа өмірді іздеуді қоса алғанда); клиентке жеке дағдарыс жағдайынан өтуге көмектесу; тұтастай алғанда – өткенді қалпына келтіруге тырыспайды, қазіргі уақытта жемісті өмір сүруге үйрету;

Экзистенциалды кеңесшінің міндеттері:

- әрбір жеке тұлғаның бірегейлігін тану және насихаттау негізінде клиентпен терең жеке қарым-қатынас жасау;
- өзара қарым-қатынасты, оның тұтастығын және жеке өсуін атап көрсетуде адамдар арасындағы қарым-қатынасқа назар аудару;
- адамның табиғатына енгізілген сезім мен күдік.

Гуманистік бағыт. Адамның позитивті сипатқа басымдық екіні – өзін-өзі жүзеге асыруға (самореализация) туа біте талпыну қасиеті жатады. Мәселелер (проблемалар) кейбір сезімдер санадан алшақтап, тәжірибені бағалау бұрмаланған кезде туындайды. Психикалық денсаулығының негізі – бұл мінсіз МЕН-нің және шынайы МЕН-нің сәйкестігі, бұл жеке тұлғаның әлеуеті, өзін-өзі тануға ұмтылу, өз-өзіне сенімділік, аяқасты шешім қабылдау (спонтанность) потенциалдарын жүзеге асыруға қол жеткізеді. Адамның қалыпты дамуы олардың әрқайсысының бірегейлігіне негізделген.

Консультациялардың мақсаттары: жеке адамның өсуіне кедергі келтіретін факторларды тану және өзін-өзі зерттеу үшін қолайлы кеңес беру климатын құру; клиенттің тәжірибеге ашықтығын, өзіне сенімділігін, аяқасты шешім қабылдауға ынталандыру.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Кеңес берудегі тұлға теориясының функциясын көрсетіңіз.
2. Психоаналитикалық терапия әдістерін сипаттаңыз.
3. Рационалды-эмотивті терапияның юнгтік бағытпен ұқсастықтары мен айырмашылықтарын пайымдаңыз.

10-дәріс. БАЛАЛЫҚ ШАҚТЫҢ БЕЛГІЛІ БІР ЖАС КЕЗЕҢДЕРІНДЕ КЕҢЕС БЕРУ

1. Балалық шақтың спецификалық ерекшеліктері.
2. Ерте балалық шақ кезеңіндегі баласы бар отбасыға кеңес беру.
3. Мектепке дейінгі кезеңдегі баласы бар отбасыға кеңес беру.
4. Бастауыш мектеп жасындағы балалар мен ата-аналарға кеңес беру.

Балалық шақтың спецификалық ерекшеліктерін ата-ана мен бала арасында психологиялық кеңес беру кезінде міндетті түрде ескеру керек.

Сәбиі бар отбасыларда сәбидің бірінші жылында ата-ана психологтың көмегіне өте сирек жүгінеді, бірақ осы кезеңде маман ата-аналарды баланың тәрбиесіндегі қателіктерден құтқара алады және баланың үйлесімді жеке дамуына негіз қалайды. Ата-ана өзінің сәбиінің туғаннан бір жасқа дейінгі кезеңде өмірлік маңызды қажеттілігі – анасымен қарым-қатынас қажеттілігі екендігін білуі тиіс және бұл қарым-қатынас анаға да, балаға да эмоционалды реңкті және тұлғалық мәнді болуы керек. Қарым-қатынаспен бірге бағдарланған реакциялардың қалыптасуы жүреді. Бұл, бірінші кезекте, визуалды-есту және визуалды-тактильдік реакциялар. Бала қол қозғалыстарын және заттармен әрекет етуді меңгереді, **оның барлық двигательді сферасы дамиды, сөйлеуді түсінудің интенсивті дайындығы жүреді.** Баланың өзінің сөйлеуі құрыла бастайды, бастапқыда ыңылдау түрінде кейін баланың шүлдірі қалыптасады. Баланың белсенді, іс-әрекетке бейім және өмірге қуанышты сезімі қалыптасады. Егер баланың психофизикалық дамуында кідірістер болса, ол жиі жылайды, мазасызданады, көп ұйықтайды және сирек күлетін болады. Мұндай бала оның физиологиялық тұрғыдан дамыған құрдасына қарағанда, анасын тек емізетін, оны күтетін адам ретінде ғана қабылдайды, яғни анасын қарым-қатынасқа түсетін серіктес ретінде көрмейді.

Өмірдің бірінші жылында бала әлеуметтік мінез-құлықтың ерекшеліктерін дамытады: кішкентай адам «жақын» және «бөтен адамдарды» сезінеді; қуанышты, ашуды белсенді түрде көрсетеді, өзіне жақын адамдарға қолын созады, ересектердің еркелететін сөздеріне реакция береді, анасының бетіне мұқият қарап

шығады және оның қозғалатын ерніне тиіп, сөздердің қайдан шыққанын көруге тырысады. Оның заттар әлеміне енуіне анасы үлкен рөл атқарады. Балада қанық және үлкен ойыншықтардың болғаны дұрыс, бірақ ол анасының ойыншықтарымен (ыдыс-аяқ, қораптар, орамалдар) ойнағысы келеді. Сәбидің психофизикалық дамуымен қатар, оның тәрбиеленуі де жүреді. Мұнда үлкендерге баланың жүріс-тұрысындағы позитивті сәттерді бекітуі маңызды, яғни оны мақтап, тәртіпті екендігін, оны қалай жақсы көретіндерін шектен шықпай айтуы керек. Баланы бірнеше минут оңашада қалдырып, ойыншықтармен ойнауға мүмкіндік беруге, қажет болса, басқа бөлмеден естілген анасының дауысына еңбектеп жетуіне жағдай жасау керек. Ата-аналарға өз балаларымен қарым-қатынас жасауға ынталандыру дағдыларын үйрету, оның ішінде асханада бар, қолдануға болатын материалдарды пайдалануды көрсету – психолог кеңесшінің міндеттерінің бірі болып табылады.

Ерте жастағы (бір жасан үш жасқа дейінгі) балалары бар отбасылар, бұл уақытта балалардың жалпы қозғалыстары, объектілермен әрекет жасауы дамиды, алғашқы ойындар пайда болады. Дербестік дағдыларын қалыптастыруда үлкен рөлді балаға бағытталған сөйлеу мен баланың өзіндік сөйлеуінің дамуы атқарады. Баланың үш жасынан бастап сюжеттік ойындар қалыптаса бастайды, ол жалпы фразаларды және сөйлемдерді құруға үйренеді, әртүрлі сұрақтарды қоя бастайды. Осыған байланысты ата-аналардың міндеті – нәрестенің когнитивтік қызметін объектілердің қасиеттерімен және олардың функционалдық мақсаттарымен таныстыруға бағыттау болып табылады (бұл затпен не істеуге болады, бұл затты қалай қолданады). Алайда, объективті әлемнен басқа, бала өзінің денесінің мүмкіндіктерін де біле бастайды. Сондықтан ересектердің күш-жігері баланың өз-өзіне қызмет көрсету дағдыларын, яғни киімін өзі киюге, киімін өзі шешуге және жинауға, өзінің артынан жинауға, қолдарын жууға, тістерін тазалауға, дәретхананы қолдануға, таза ойыншықтармен ойнауға, киімдерін күтіп ұстауға тәрбиелеуге бағытталуы мүмкін. Ата-анаға баланың дербестігін қалыптастыруда инициативамен еркеліктің арасындағы шекті табуға көмектесу керек. Мәселе баланың не істей алатындығы

немесе алмайтындығы әрбір ата-ана өзінің өмірлік тәжірибесінен және елестетулерінен шығаратындығынан туындайды. Бұл мәселені шешуде халық даналығы көмектеседі. Баланың теріс мінез-құлқы басқа іс-әрекетке ауысу кезінде жойылады. Ата-аналарға баланың негативті мінез-құлқын (ата-ананың ойынша) қатты басу баланың инициативасына қатты соққы болатынын, балаға эксперимент жасауға мүмкіндік бермейтінін (ал бұл адамдық қарым-қатынаспен танысу сферасында жаңалық ашу болып табылады), яғни оның дербестігін жоятындығын түсіндіру керек. Ерте балалық шақ – бұл баланың конструктивті және бейнелік іс-әрекетінің дамуына бастама.

Әрине, бастапқыда инициатива ересектің қолында болады, бірақ уақыт өте келе ол балаға ауысады. Мұндай бірлескен іс-әрекетте баланың ассоциативті образдары жинақтала бастайды. Ассоциативті бейнелер баланың дамуының келесі сатысында – мектепке дейінгі шақта өзінің нақты көрнекі және конструктивті қызметін қалыптастыруға негіз қалайды.

Мектепке дейінгі жастағы балалары бар отбасы өзінің жақын ортасына тән әлеуметтік әсерге баланың ерекше сезімталдылығын бағдарлауымен өзара әрекеттеседі. Өзара әрекеттесудің негізгі формасы паритетті, тең құқылы ынтымақтастық және балалық дербестік пен инициативаны ынталандырудағы қарым-қатынас болып табылады. Бұл қарым-қатынастың мазмұны ата-анаға баланы тәрбиелеудегі басым міндеттерді құрайтын ойындық және танымдық қызығушылықтарды оятатын, қалыптастыратын байланыс болып саналады. Әлеуметтік тәрбие балаларға адамдардың бір-бірімен байланысы туралы, достықты, адамдардың бір-біріне хат жазуы, телефонда сөйлесуі, басқаларға деген сүйіспеншілігі мен құрметі, бір-біріне қамқорлық жасау туралы бастапқы ойларын береді.

Осы жаста балаларды өз денесіне жүйелі түрде күтім жасау әдістеріне көңіл бөлуі ұсынылады. Бала салауатты өмір салтына өмірдің маңызды құрамдас бөлігі ретінде қарап, денсаулықтың маңыздылығын түсінбесе де, дағдыға айналуын қамтамасыз ету керек. Сөйлеу іс-әрекетінің қарқынды дамуы: бір жағынан, бала сөз сөйлеудің мәнін, стилистикалық және грамматикалық конструкцияларын түсінеді, екінші жағынан, өзінің фонетикалық,

лексикалық және грамматикалық сөйлеу функцияларын байытады, ішкі және байланысты сөйлеуді дамытады, сөйлеу қарым-қатынасын қалыптастырады. Балалардың іс-әрекеті де елеулі өзгерістерге ұшырайды. Ол ерікті, мақсатты және тәуелсіз болып келеді. Бұл қасиеттердің бәрі жетекші қызмет, яғни ойында толық көрініс табады. Ойын бұл кезде сюжеттіктен рөлдік-сюжеттік ойынға айналады. Сондай-ақ өнімділік және еңбектік іс-әрекетте өзгереді. Бала әртүрлі еңбектік іс-әрекет барысында құрдасымен, ересекпен теңқұқылы бірлескен әрекетке түсе алады.

Когнитивтік қызметті дамыту тұрғысынан ересек баланың өз жетістіктерін тану қажеттілігін қанағаттандыруы керек (суреттердегі және қолмен жасалған мақалалардағы кемшіліктерді іздемеуге, түрлі-түсті реңктердің тамаша үйлесіміне, жақсы орналастырылған бейнелерге назар аударуға). Ересек пен баланың өзара әрекеті балада Мен бейнесін, Мен-позициясының туындауына, оянуына стимул болуы керек. Ол ересектер мен құрдастар арасында, табиғатта, кеңістікте және уақытта өзін ұғыну адамның когнитивтік және шығармашылық қабілеттерін және қажетті тұлғалық қасиеттерін қалыптастыруға ықпал етеді (еріктік пен дербестік, танымдық белсенділік, өзін-өзі ақпараттандыру және жауапкершілік).

Мектеп жасына дейінгі баланың жеке дамуының өте маңызды компоненті – мотивтердің бағынуы туындайды, яғни көптеген мотивтердің ішінде оның мінез-құлқы мен қызметін айқындайтын ең маңызды немесе елеулі мотивтерді таңдау мүмкіндігі. Үйдегі міндеттер, өз қалауыңыз, анаңыздың өтініші, науқас атаға қатысты міндет сезімі, қысқа серпіліс деген сияқты істердің бала қайсысын және қандай ретпен жасайтыны, міне осы – мотивтердің бағынуы болып табылады. Ата-аналар мен отбасылық қарым-қатынас мәдениеті баланың таңдауын айтарлықтай анықтайды, ол өзінің, яғни эгоцентристік мүдделерін немесе адал әрекет ету қажеттілігін түсінуді неғұрлым маңызды екенін үйренуі керек. Ата-анасы мен жақын адамдарының үлгісі баланың еліктеуіне негіз болады.

Бастауыш мектеп шақтағы балалардың ата-анасы кеңес беруге жүгінуінің көп пайызы екі негізгі себепке байланысты бо-

лады, яғни олар баланың даму деңгейі жастық нормаға қаншалықты сәйкес келетінін және мектепте нашар жүріс-тұрыстың, оқу үлгерімінің не себепті төмен болатынын білу қажеттілігі.

Маманның міндеті – балада туындайтын қиындықтардың әртүрлі себептерін көрсету және ең бастысы, осы жағдайда ата-аналардың өздерінің теріс немесе пассивті рөлін көрсету. Кеңес беру аяқталғаннан кейін ата-ананың проблеманы шешу мақсатында әзірленген бағдарламаны нақтылау үшін маманмен қайта кездесу қажеттілігін біраз уақыт бойы сезінуі қалыпты болып саналады.

Кеңес беру барысында отбасылық әлеуметтік педогог та, психолог та бірнеше рет ата-анамен байланысады: жазбаны толтыру кезінде қысқаша бастапқы әңгіме (отбасылық карта толтырылады), мұқият әңгіме кезінде (бұл кезде консультант ата-ананың үйіне де баруы мүмкін) және мәселені зерттеудің қорытындысы бойынша соңғы әңгіме барысында.

Ата-аналармен алғашқы кездесулерде кеңес берудің ықтимал мақсаттары мен міндеттерін түсіндіруге ерекше назар аударылады, кейбір ересектерде консультациялардан жаңсақ пікір (бұл үдерістің көлемін және күрделілігін қайта бағалау, ең алдымен уақыт бойынша, дереу нәтижелерді белгілеу бағдарының қалыптасып қалуы) қалыптасуы мүмкін. Сондықтан ата-аналармен алғашқы кездесулердің маңызды міндеттері – олардың консультациялық жұмыстың құрылымы мен міндеттеріне бағдарлануы, туындаған мәселені ортақ және жан-жақты талдау бағдарларын қалыптастыру. Баланы басқа мамандарға кеңес беруге бағыттау арнайы түсініктемені талап етеді, түзету процесінде қиындықтар туралы ата-аналарға ескерту қажет.

Баланың бастауыш мектеп кезеңі – ата-ананың психологқа өте көп жүгіну кезеңі. Ең алдымен, бұл мектеп жүйесіне баланың бейімделе алмау проблемаларына байланысты. Білім берудің бастапқы кезеңдерінде мектептегі сәтсіздіктің себептері биологиялық және әлеуметтік болып табылады. Биологиялық себептерге:

- психикалық белсенділіктің төменгі ырғағы (қыртыстық пісіп жетілмеу);
- гипербелсенділікпен бірге назардың тапшылығы (қыр-

тыс асты құрылымның жетілмеуі);

- соматикалық әлсіздік фонындағы вегетативті лабильділік (вегетативті жүйке жүйесінің әлсіздігі немесе жетілмеуі);
- жалпы вегетативті жетілмеу;
- жеке анализаторлардың қызмет облысының және анализаторлық өзара әрекеттің бұзылуы (қолдың жалпы икемсіз және кіші моторикасы, естудің шамалы бұзылуы, сөйлеу дамуының кемшіліктері);
- баланың созылмалы және тұмау аурулары, оның жалпы соматикалық әлсіздігінің салдары жатады.

Әлеуметтік-психологиялық себептерге байланысты әлеуметтік азаптау, баланың педагогикалық бейтараптығы, тәрбие мен тіршілікті қамтамасыз етудің нашар жағдайы, отбасылық тәрбиенің қатаң нормативтік стилі т.б. психотроптық әсерлері бар.

Мектептегі сәтсіздіктің пайда болуының алғышарттары – бұл дамудың жаңа жағдайында жүйелі, мақсатты жұмыс істеу үшін баланың психологиялық дайындығының болмауынан туындайды. Ата-аналарға баланың білім алуының алғашқы кезеңінде сабақ барысында «өтіп кеткен» бағдарламаны емес, мұғаліммен және сыныптастарымен қарым-қатынастың ерекшеліктерін талқылау өмірлік маңызды болып табылады. Соның салдарына байланысты шағын ұжымдық тәжірибесі болмағандықтан (статистика бойынша үшінші мыңжылдықтың басында балалардың тек 49% мектепке дейінгі бөлімдерге қатысқан), балаға әлі күнге дейін сыныптастары мен ұстаздары әрекетінің себептері мен олардың көзқарастарын түсіндіруге қарым-қатынастың психологиялық құралдары жеткілікті емес.

Баланы бірінші сыныпта оқыту проблемалары туралы ата-аналардың алаңдаушылығы саналы және нақты себептері болуы мүмкін:

- сәтсіз себептері – баланы ата-аналар мектебінде (немесе олардың біреуінде) оқытудың болашағы туралы алаңдаушылық тудырады. Бұл мазасыздық жалпы білім беру мекемесіне барудың өзінің жиі теріс тәжірибесіне байланысты. Шын мәнінде, баланың бейімделу кезеңі жаңа ке-

зенде ұзаққа созылуы мүмкін. Нормативтік құжаттарда қолданылатын психологтардың мәліметтері бойынша, алғашқы екі ай ішінде бірінші сынып оқушыларының 50-60 % ғана бейімделді, ал қалған 30 % – бірінші жарты жылдықта. Бірақ мектеп оқушыларының 10-15%-ы мектепке бейімделудің қиындықтарын бастан өткерді. Мұндай жағдайда баламен емес, ата-аналармен кеңесу керек, әйтпесе мектептің теріс қабылдауы балаға жағымсыз залал әкеледі;

– мектептегі сәтсіздіктердің шынайы себептері – баланы оқытуға шынымен байланысты, ата-аналарға бұл мәселені жан-жақты түсіну қажет. Кеңес беруші өз құзыретінің шекарасын анық білуге тиіс, балаға психоневролог, невропатолог, мұғалім-дефектолог, логопед сияқты мамандар кеңес беруі керек. Сенсорлық жетіспеушілігіне байланысты қиындықтар туралы күдіктер туындаса, мамандандырылған мамандардан (отоларинголог, сурдопсихолог, сурдопедагог, окулист, тифлопедагог, т.б.) кеңес алған жөн. Бұл кеңес берулердің маңыздылығын түсіндіру және ықтимал салдарға дайындық маңызды. Егер балаға диагноз қойылса, мысалы, ақыл-есі кем болса, болашақта оның жалпы білім беретін мектепті сәтті аяқтайтынына ата-аналарды сендірудің қажеті жоқ. Оларды мамандармен ынтымақтастыққа бейімдеу маңызды, баланың мүддесі үшін әрекет ету қажет. Әрине, ата-ана баланы жалпы білім беретін мектепте, түзету және дамыту тренингтерінде оқытуға тырысады, бірақ бала одан пайда көрмейді. Жалпы білім беру мектебі балаға кейінгі өмір үшін қажетті практикалық дағдыларды бермейді. Ол еңбек қызметіне дайындалмайды, сондықтан қоғамның өмірлік белсенділігінде өз орнын таба алмайды.

Бала жиі-жиі үй тапсырмасын орындамай, әдепсіздік жасап және көп қыдырымпаз болса, ата-аналар мектептің мамандарына келіп, оның түзету мектебіне жіберілуін сұрайды. Бірақ ол алтын уақытын жоғалтып алады, ал оның басында бала жиі қажет етпейтін теориялық білімдердің қалдықтары, сондай-ақ құрдастарымен және мұғалімдерімен мектептегі тәжірибенің те-

ріс «жүгі» қалады. Егер психикалық функцияларды дамытудағы, бағдарламалық материалдарды игерудегі қиындықтар эмоционалдық жетілмегендіктен болса, оған жеке немесе топтық сессия түрінде түзету көмегін көрсетуі керек. Дегенмен, мұнда ата-аналардың өз іс-әрекеттеріне қатысуының қаншалықты маңызды екендігін атап өткен жөн.

Біріншіден, ата-аналарды да, балаларды да психологпен жүргізілетін түзету сеанстарына шақыруға кеңес беріледі.

Екіншіден, ата-аналар мен балаларға үй тапсырмаларын тапсыру керек, мысалы: хайуанаттар бағына бару, жабайы жануарлардың мінез-құлқын қадағалау және үй хайуанаттарына қандай жануарларды кіретінін жазу.

Үшіншіден, балаларды дамыту динамикасына қатысты ата-аналармен үнемі кездесулер өткізу пайдалы. Осы кездесулердің топтар мен жеке нысандар түрінде болуы мүмкін, олар балаларының проблемаларын талқылап қана қоймайды, ата-аналардың күш-жігері психотерапиялық қолдауды қамтамасыз етуі қажет. Психолог ата-анаға баланың жетістігіне деген сенімі мен күші туралы ақпарат беру керек, сонымен қатар олар өз баласын қолдау процесінде міндетті түрде кездесетін қиындықтармен күресуге көмектесуі қажет. Бұдан басқа, ата-аналарға өз балаларын оқытып жатқан мұғалімдермен қарым-қатынас орнатуда көмек беру қажет, ата-ана мен баланың және мұғалім арасындағы қарым-қатынаста мүмкін болатын түсінбеушіліктерді басынша азайту үшін қандай болмасын қарым-қатынас стратегиясын таңдауға болатындығын ұсынады.

Кіші мектеп жасына тағы бір мәселе тән: баланың тәуелсіздігі. Көптеген ата-аналар алдымен балаға жазбаша және ауызша тапсырмаларды ғана емес, бағдарлама материалдарын игеруге көмектесуге тырысады. Әрине, тренингтің басында бұл көмектің ақталуы мүмкін. Бірақ егер ол ұзақ ай бойы жалғасса, бала ата-анадан сабақ жасау үшін олармен бірге отыруға әдеттенеді. Кейде балалар ата-анасыз үй тапсырмасын бастай алмайды, осыдан баланың ата-анасына тұрақты тәуелділігі қалыптасады. Балаға бірінші кезекте көмектесетін ол – ата-ана, бірақ тәуелділік жақсы емес. Осындай жағдайда кеңесші балаға тәуелсіз болуға қалай көмектесе алады?

Тәуелсіздік мәселесі мектеп жасында пайда болмайды, бірақ бұрынғыдан да күрделірек жаңа сапада көрінеді. Көптеген басқа проблемалар сияқты, бұл отбасындағы дұрыс білім берудің нәтижесі. Ата-аналар балаға жиі өздерінің мінез-құлқының ұйымдастырылуымен байланысты маңызды шешімдерді жасауға және түзетуге мүмкіндік бермейді. Бала өзін киіндіргенді мақтаныш тұтады, бірақ егер ол ата-анасының талғамына немесе көзқарасына сәйкес келмейтін кез келген нәрсе жасаса, ол «қорқынышты» сөгіс жасайды деп қорқады. Бала өз үй тапсырмасын өз бетімен жасауға тырысқанда, бірақ ол жерде кездесетін қателіктерді бірден көрсетіп: «Егер сен мені күткенде бірге қатесіз жазар едік» деп ескертеді. Біріншіден, тәуелсіздікке ұмтылған бала кез келген іс-әрекетінде қателіктер жібереді, бірақ бұл әлемге заттармен немесе құбылыстармен, іс-әрекеттермен немесе қарым-қатынастармен тәжірибе жасауға тыйым салу емес. Мүмкіндіктеріңді түсіну арқылы ғана менің «Мен қалаймын» және «Мен жасай аламын» шекаралары баланың дағдылары мен қабілеттерін дамытады. Баланы біртіндеп тәуелсіздікпен қамтамасыз ете отырып, тек өзін-өзі бақылауға және автономияға қабілетті тұлғаны тәрбиелеуге болады. Өз баласының тәуелсіздік аймағын кеңейтіп, ата-аналар тәуелді, біліксіз және жеке жетілмеген әлеуметтік жауапты азаматты оқыту стратегиясын меңгереді.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары

1. Балалық шақтың спецификалық ерекшеліктерін сипаттаңыз.
2. Ерте балалық шақ кезеңіндегі және мектепке дейінгі баласы бар отбасыларға кеңес берудің ерекшеліктерін көрсетіңіз.
3. Бастауыш мектеп жасындағы балалар мен ата-аналарға кеңес беруді пайымдаңыз.

11-дәріс. ОТБАСЫЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ

1. Отбасылық кеңес беру тәжірибесін дамыту.
2. Отбасылық кеңес берудің максаттары мен міндеттері.
3. Отбасылық-психологиялық кеңес берудің негізгі кезеңдері.
4. Отбасылық кеңес беру түрлері.

1. Ерлі-зайыптыларға кеңес беру, алдымен, отбасылық өмірдің құқығы және заңы, медициналық және репродуктивтік, әлеуметтік аспектілері және балаларды тәрбиелеу және тәрбие мәселелері бойынша жүргізілді. 1940 жылдардың аяғынан бастап, 1960 жылдардың басына дейінгі кезең отбасына және жұптарға психологиялық көмек көрсету тәжірибесін құру және орналастырумен ерекшеленеді. 1930-1940 жылдары жұбайларға кеңес берудің арнайы тәжірибесі қарастырылды, онда жұмыс шоғыры жеке адамның психикалық бұзылуларынан қарым-қатынас мәселелеріне және отбасындағы ерлі-зайыптылар өміріне ауысады. 1950 жылдары «отбасылық терапия» тәжірибесі мен термині белгіленді.

Отбасылық психотерапия интропсихикалық үрдістерді негізге алған психоанализден айырмашылығы: тұлғааралық, интропсихикалық үрдістерге бағытталып және отбасыны тұтас етуге оңтайландырылған. 1949 жылы Құрама Штаттарда отбасылық және отбасылық кеңес берудің кәсіптік стандарттары жасалды және 1963 жылы Калифорнияда – отбасылық кеңесшілерге арналған ережелер мен лицензиялау ережелері енгізілді. Психология мен психиатрия пәнаралық ынтымақтастық (М. Боуэн, С. Minuchin, Джордж Джексон), әлеуметтік жұмыс тәжірибелері (Satir) отбасылық терапияның қалыптасуының маңызды көзі болып табылады.

Отбасылық кеңес беру отбасылық психотерапиямен салыстырғанда отбасына психологиялық көмек көрсетудің салыстырмалы түрде жаңа бағыты болып табылады. Бұл сала бойынша барлық негізгі жаңалықтар мен әзірлемелер, отбасылық психотерапияға міндетті болды. Отбасылық кеңес берудің дамуына ықпал еткен аса маңызды факторлар: 1940-жылдары отбасымен жұмыс жасау психоанализді бала мен ата-ана және ерлі-зайып-

тылар қарым-қатынасы тұрғысында қарастыру; Н. Аккерманның жүйелі түрде қарастыруға арналған бастапқы құрылымы; Дж. Боулбидың бауыр басу теориясы; В. Сатираның диагностикалық бихевиоралдық әдістерінің және отбасымен жұмыс істеу терапиясының және бірлескен отбасылық психотерапияны құру бойынша мінез-құлық әдістерінің таралуы. Отбасылық психотерапияның айтарлықтай жетістігі мен оның қызметтеріне деген сұраныстың өсуі арқасында, 1978 жылдан 1986 жылға дейінгі онкүндікте америкалық Неке және отбасы қауымдастығы мүшелерінің саны екі есе артты. Тәжірибенің қарқынды дамуы отбасы саласындағы ғылыми зерттеулердің дамуына әсер етті, бұл тәуелсіз психологиялық тәртіпті – отбасының психологиясын бөлуге әкелді. Отбасылық психотерапияны және отбасылық психологияны дамытумен қатар, сексологияның қарқынды дамуы жүргізілуде, онда А. Кинси, В. Мастерс және В. Джонсон шығармалары отбасылық қатынастар саласындағы осы саладағы негізгі тамырлар мен консультациялардың басы болды.

1970 жылдан бері отбасына психологиялық көмек көрсету қызметі белсенді дамып келеді. Отбасыға психологиялық көмек ұйымдастыру формалары: танысу қызметі; балаларды тәрбиелеу және дамыту бойынша кеңес беру; балалар мен жасөспірімдердің психологиялық-педагогикалық-әлеуметтік қолдау және оңалту аймақтық орталықтары; мектеп психологиялық қызметі; мамандандырылған дағдарыстық орталықтар (отбасылық зорлық-зомбылықтан аман қалған әйелдермен жұмыс істеу, суицидтің алдын алу туралы); әйелдерге кеңес беру қызметі (жүктілік кезде және босануда психологиялық қолдау); денсаулық сақтау мекемелерінде психологиялық кеңселер (емханалар мен есірткі диспансерлерде репродуктивті орталықтары, педиатриялық кеңселер «салауатты бала» психологиялық кабинеттер, және т.б.). Әрбір мекеме түрі отбасы қызметінің түрлі аспектілерін оңтайландырады, өзіндік мәселені шешеді.

Ақпараттық-ағартушылық қызметпен айналысатын кеңестік жұмыстың жаңа бағыттары

БАҚ арқылы кеңес беріледі – оқырмандардың сұрақтарына газеттер, журналдар, оқырмандармен хат алмасу; отбасылық өмірдің, отбасылық және баланың ата-анасының қарым-қатынасы-

ның өзекті мәселелері бойынша тақырыптық беттер, теледидар және радио бағдарламалар; Интернеттегі сайттар, соның ішінде клиентпен жұмыс істеудің интерактивті формалары.

Отбасына психологиялық көмек көрсету жүйесін дамытудағы қиындықтар ұйымдық және материалдық себептерге байланысты. Отбасымен жұмыс істейтін орталықтар мен мекемелер әртүрлі мекемелерге тиесілі болғандықтан, тиісті мемлекеттік/қоғамдық құрылым аясында олардың күш-жігерлерін үйлестіру қажет болады. Өкінішке қарай, бүгінгі күні осындай орталық туралы әңгімелесу мүмкін емес, ол интеграциялау, үйлестіру, отбасыларға психологиялық көмек көрсету саласында жұмыс істейтін барлық институттардың қызметін үйлестіру, бақылау және басқару функцияларын біріктіреді. Отбасылық кеңес беру саласында жұмыс істеу үшін білікті психологтарды даярлаудың қанағаттанарлықсыз деңгейі де маңызды мәселе болып табылады.

2. Отбасылық кеңес берудің мақсаттары дамушы, түзету, профилактикалық, бейімделгіш ретінде анықталуы мүмкін. Даму мақсаттары өзін-өзі ұйымдастыру және өзін-өзі дамыту саласындағы отбасылық ресурстардың өсуіне байланысты. Психологиялық жұмыстың нәтижесі нормативтік және нормативтік емес дағдарыстар мен проблемаларды шешудегі отбасылық құзыреттілікті арттыру болып табылады. Түзетуші мақсаттар отбасының рөлдік құрылымын оңтайландыруды, үйлесімділік пен некеге қанағаттану деңгейін жоғарылатуды, тұлғааралық қарым-қатынасты жақсартуды көздейді. Профилактикалық мақсаттар отбасының бұзылуына төзімділікке, бейімделу мақсаттарына – жанжалдардың, дағдарыстардың және отбасылық мәселелердің тиісті шешілуіне байланысты.

Отбасылық кеңес берудің негізгі мақсаттары: некеге тұру бойынша психологиялық кеңес беру, соның ішінде некедегі серіктесті таңдау және некеге тұру; неке қатынастары бойынша кеңес беру (диагностика, түзету, алдын алу); ажырасу кезінде отбасына психологиялық көмек көрсету; ата-аналар арасындағы қарым-қатынастарды анықтау, диагностикалау, алдын алу және түзету; балаларды асырап алу және тәрбиелеу мәселелері бойынша психологиялық көмек; жүктілікті және босануды пси-

хологиялық қолдау; ата-ана болуды қалыптастырудағы психологиялық қолдау; зинақорлыққа психологиялық кеңес беру; тұрмыстық зорлық-зомбылық жағдайында психологиялық кеңес беру.

Отбасымен жұмыс істеудің міндеттері, нысандары мен әдістері отбасылық қарым-қатынастардың қай саласына және отбасылық кеңес беруді дамытудың өмірлік циклының қандай кезеңінде, некеге тұру мәселелері бойынша кеңес беру саласында қандай айырмашылыққа байланысты; неке қатынастары, бала мен ата-аналар арасындағы қатынастар.

Осындай консультация берудегі негізгі мәселелер келесі топтарға бөлінеді:

1. Клиент пен оның болашақ жұбайының арасындағы қарым-қатынас.

2. Ерлі-зайыптылардың бұрыннан қалыптасқан отбасындағы қарым-қатынасы.

3. Ерлі-зайыптылардың ата-аналарымен және басқа жұбайының ата-аналарымен қарым-қатынасы.

4. Бір отбасында ата-аналар мен балалардың өзара қарым-қатынасы. Таңдалған кіші топтарға қатысты мәселелердің әрқайсысында, өз кезегінде, отбасындағы адамдардың іскерлік және жеке қарым-қатынастарын, сондай-ақ отбасындағы нақты адамдар арасындағы қарым-қатынастарды қамтуы мүмкін бірнеше нақты мәселелерді бөлуге болады.

3. Отбасының психологиялық кеңес беруінің негізгі кезеңдері.

Отбасының психологиялық кеңес беруінің келесі кезеңдерін ажыратуға болады: тіркелу кезеңі; алғашқы қабылдау кезеңі; диагностикалық кезең; психологиялық тұжырым жасау кезеңі; проблеманың себептерін бірлесіп талдау және оның шешімін анықтау кезеңі; соңғы кезең.

Тіркелу кезеңі. Жазу. Клиентті бекіту. Клиенттің шағымын және сұрауын шешу. Отбасы және клиент туралы алғашқы ақпаратты жинау. Ұйымдастыру мәселелерін шешу. Клиенттің жұмыс тәртібі мен жұмыс кестесін бағдарлауы.

Алғашқы қабылдау кезеңі. Кеңесшіні клиентпен таныстыру. Байланыс орнату. Кеңесшінің өкілдігі және кеңес беру үдерісінде позицияларды құрылымдау. Сенім мен қауіпсіздік жағдай

жасау. Эмоциялық қолдау мен клиенттің эмоциялы жағдайын тұрақтандырудың көрінісі. Шағымдар мен өтініштерді анықтау. Мәселені зерттеу. Осы кезеңде отбасы құрамын, жасын, білімін, отбасының әр мүшесінің кәсібі туралы жалпы ақпарат алу және олардың өзара қарым-қатынасы мен өзара әрекеттесу сипаттамаларын анықтау қажет. Оңтайлы әдіс – отбасының үш ұрпағы үшін генетика құрастыру. Егер жұмыс тұтас алғанда отбасымен жүрсе, онда емдеу мәселесіне қатысты өз мүшелерінің әрқайсысының жағдайын анықтау керек. Сұрақты қайта құру. Психологиялық кеңес беру үшін шарт жасау. Келісім шеңберінде кеңес беру мақсаттары мен клиентке ұсынылатын психологиялық көмек нысаны келісіледі. Клиент пен кеңес берушінің жауапкершілігі мен олардың жұмыс үдерісінде олардың қызметтері талқыланады. Ұйымдастыру мәселелерін үйлестіру жүргізілуде; кездесулердің саны, олардың ұзақтығы мен жиілігі, қатысушылардың құрамы, кеңес беру.

Диагностикалық кезең. Клиенттің мәселесін түсіндіру. Зерттеуді стереоскопиялық диагностикалау қағидасына, отбасының рөлдік құрылымын және оның ішкі және әлеуметтік ресурстарын сәйкестендіруге бағыттау. Ерлі-зайыптылар танысқан сәттен бастап отбасын дамыту тарихын қайта жаңғырту. Мәселелерді талдау, типтік отбасылық сценарийлер, отбасылық аңыздарды анықтау және талқылау. Мазмұны мен себептері туралы жұмыс гипотезаларын қалыптастыру. Болжалды гипотезаларды тексеру мақсатында қажетті диагностикалық тексеру жүргізу.

Психологиялық тұжырым жасау кезеңі. Психологиялық диагнозды қалыптастыру және болжау. Диагностикалық қорытындыда шағымдарға сүйене отырып отбасы мәселелеріне дұрыс баға беру, соның ішінде оның отбасы жағдайы, мінез-құлық мәселелері және әділдік механизмі мәндерін қайта құрастыру жұмысты аяқтау үшін мақсат ретінде отбасын бірінші кезекке қояды, мақсаты – отбасы жағдайын сипаттау болуы тиіс; отбасының жұмысын қамтамасыз етуде симптомдардың рөлін көрсету маңызды. Отбасылық мәселелерді шешудің бас жоспарын жасау. Кеңесші психологиялық қорытындыны клиентке кеңес беруден тыс уақытта жасап, анализ бен мәселенің жағдайларын ескере отырып, келесі кеңес беру кезеңін тағайындайды. Кейбір

жағдайларда психологиялық тұжырым кезеңі бірлесе отырып мәселені анализдеу мен оны шешуді де қамтиды.

Мәселенің туындауын бірлесе анализдеу және оны шешу жолдарын қарастыру кезеңі. «Мықты», ресурстық және «әлсіз» отбасылық қызметтің аспектілерін айқындай отырып, мәселені фокусталды талдау. Тиімсіз жұмыс істеу себептерін анықтау. Психологиялық диагноздың негізгі ережелерін талқылау. Шартты-нұсқалық болжамды бірлесіп әзірлеу. Мүмкін болатын шешімдердің «желдеткішін» қарастырып, олардың әрқайсысының «плюстарына» және «минустарына» кешенді баға беру. Шешім қабылдау, оны жүзеге асыру жоспарын жасау. Отбасы мүшелерінің міндеттері мен функцияларын бөлу. Қабылданған шешімді іске асыру үшін «үй тапсырмасы» жүйесін әзірлеу.

Қорытынды кезеңі. Қорытындылау. Шешімнің орындалуын бақылау және бағалау. Кеңесшімен бірлескен жұмысты аяқтау, одан әрі байланыстардың формалары мен шарттарын талқылау. Отбасындағы қиындықтар мен проблемалардың алдын алу мақсатында профилактикалық және басқа да шаралар жоспарын бірлесіп әзірлеу.

Қазіргі уақытта отбасылық кеңес берудің келесі түрлері қолданылады: 1) ерлі-зайыптылардың біреуіне жеке кеңес беру; 2) бір кеңесшінің жұбайлардың екеуіне де параллель жеке кеңес беруі; 3) әртүрлі, бірақ өзара іс-қимыл жасайтын кеңесшілер тарапынан жұбайлардың жеке параллель кеңес беруі; 4) жұбайлардың немесе жұбайлардың біреуінің де бір кеңесшісінің бірлескен кеңес беруі.

Кеңес берудің ең жиі себептері болып табылатын мәселелер тізімі:

1. Қақтығыстардың әртүрлі түрлері, өзара риясыздықтар мен міндеттердің таралуына байланысты.

2. Отбасылық қатынастар және адаммен қарым-қатынастардағы көзқарастардағы айырмашылықтарға байланысты ерлі-зайыптылардың қақтығыстары, мәселелері, қанағаттанбауы.

3. Сексуалдық мәселелер, осы саладағы жұбайының қанағаттанбауы, олардың қалыпты жыныстық қатынастарды орнатуының өзара қабілетсіздігі.

4. Ерлі-зайыптылардың бір немесе екі жұбайының ата-анасымен қарым-қатынасындағы қиындықтар мен қақтығыстар.

5. Отбасының ерлі-зайыптылардың біреуі (ақыл-ойы немесе физикалық) ауруына бейімделу қажеттілігінен туындаған мәселелер мен қиындықтар, өзіне және оның жанындағы науқасқа немесе отбасы мүшелеріне теріс қатынас.

6. Ерлі-зайыптылық қарым-қатынаста билік пен ықпал ету мәселелері.

7. Ерлі-зайыптылардың қарым-қатынасында жылулықтың жоқтығы, жақындық пен сенімнің болмауы, байланыс проблемалары.

Ерлі-зайыптылардың біріне кеңес берудің жеке түрі ең аз өнімді болып табылады. Бірқатар жағдайларда жеке жұмыста ерлі-зайыптылардың біреуі ғана болғандықтан, отбасындағы қарым-қатынастар жақсармайды, бірақ айтарлықтай тұрақсыздандырылады. Бұл фактілер отбасының интегралдық жүйе екендігін тағы да дәлелдейді, сондықтан ол психологиялық көмекке өтініш берудің нысаны болуы керек. Ерлі-зайыптылардың бір немесе бірлесіп жұмыс істейтін кеңесшілермен параллель кеңес алуы мүмкін, кеңес берудің сөзсіз мақсаты – отбасының жұмыс істеу деңгейін көтеру болып табылады. Дегенмен, бұл жағдайда «байланыс» және ерлі-зайыптылар арасындағы өзара әрекеттесу және ынтымақтастық нысандары көріністерден артта қалады, бұл кеңес беру және түзету мүмкіндігін айтарлықтай шектейді. Танылған факт отбасылық жұбайларға бірлескен кеңес беру формасын пайдалану кезінде кеңес берудің барынша тиімділігі болып табылады.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Отбасылық кеңес берудің мақсаттарын анықтаңыз.
2. Отбасылық кеңес берудің негізгі кезеңдерін сипаттаңыз.
3. Отбасылық кеңес беруде қолданылатын формалар мен әдістерді пайымдаңыз.

12-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ ТЕХНИКАЛАРЫ МЕН ТӘСІЛДЕРІ

1. Психологиялық кеңес берудің техникалары.
2. Интерпретация түсінігі мен рөлі.
3. Конфронтацияның рөлі.
4. Психологиялық кеңес берудегі әдістер мен тәсілдер.

Психологиялық кеңес беру психологиялық мәселелердің аралуандылығына бағытталған. Мұндағы негізгі әсер етуші күш – белгілі бір мақсатта құрастырылған әңгімелесу болып табылады. Әңгімелесу барысында психолог арнайы техникалар мен тәсілдерді қолданады. Шартты түрде мұндай әңгімелесуді 4 кезеңге бөліп көрсетуге болады: 1) танысу және әңгімелесудің басталуы; 2) клиентті сұрастыру, консультативті гипотезалардың қалыптасуы мен тексерілуі; 3) коррекциялық әсер ету; 4) әңгімелесудің аяқталуы. Әр кезеңде психологиялық кеңес берудің түрлі техникалары мен тәсілдері қолданылады. Соларға тоқталайық

Интерпретация. Әдетте, кеңес алушының мәселелік жағдайға байланысты қалыптасқан көзқарастарын өзгерту мақсатында психологиялық интерпретацияның әмбебап әдісі қолданылады. **Интерпретация** – клиенттің психологиялық мәселелерінің табиғаты мен оның қиындықтарының себептері туралы көзқарасын жетілдіру үшін кеңес беруші психологтың түсіндіруі.

Функциясы бойынша интерпретация консультация кезінде келесідей міндеттерді орындауға бағытталған:

- жекелеген пікірлер, проблемалар, оқиғалар арасындағы байланыстарды орнату;
- клиенттің мінез-құлқындағы немесе сезімдеріндегі белгілі бір ерекшеліктерге көңіл бөлу;
- клиенттің психологиялық қорғанысын, қарсыласу немесе тасымалдау реакцияларын интерпретациялау;
- клиенттің қазіргі оқиғаларын, бастан кешірулерін, ойларын өткенімен байланыстырып көрсету;
- клиентке сезімін, мінез-құлқын немесе проблемасын түсінуге жаңа мүмкіндік беру.

Интерпретация әртүрлі формада болуы мүмкін. Ең кең таралған формасы – пікір болып табылады. *Интерпретация пікір ретінде* – бұл клиент өзінің айтқан немесе көрсеткен мәселесін, сондай-ақ әңгімелесуге дейінгі жүргізілген диагностикалық әдістер мен процедуралар арқылы және әңгімелесу кезінде анықталған мәселерді басқа ракурста көрсету немесе түсіндіру.

Интерпретацияны жалпылау ретінде қарастырудың ерекшелігі – жағдайдың басқа масштабқа ауысуы немесе клиенттің санасындағы бөлшектенген, байланыссыз детальдарды бір логикалық жүйеге біріктіруінде болып табылады. Мұндай жалпылау клиенттің жағдайды түсінуін жаңа деңгейге көтереді.

Интерпретацияны қорытынды ретінде қолдану құбылыстар арасында себеп-салдарлық байланыс болған кезде, яғни психологиялық проблемаларды шешуге арналған нұсқалар қисынды жағдайдан туындаған кезде дұрыс болып саналады. Бірақ бұл клиентке көрінбейді.

Интерпретацияны аналогия ретінде қолдану мынадай жағдайда болады: жарқын образдың, метафоралардың көмегімен клиенттің ойлау потенциалын ынталандыру арқылы, клиент психологиялық мәселені дербес іздеу арқылы шешуге бағытталады.

Интерпретацияға жүгінген жағдайда, яғни интерпретацияның белгілі схемасын қолданған кезде, міндетті түрде қандай теориялық бағыт таңдалғанын немесе қандай тұрғыда анализ жасалғанын көрсету керек. Кез келген жағдайда интерпретация клиентке түсінікті болуы керек. Интерпретация клиент білетін мәліметпен байланысуы қажет. Клиент ойының интерпретациясы анықталған ақпарат көлеміне негізделуі керек, яғни психологтың өзі құрастырған ойдың өнімі болмауы қажет. Кейбір жағдайларда интерпретация клиенттің алаңдаушылығын төмендетуге, невротикалық синдромды жоюға, оған түсініксіз кедергіден симптомды шешуге және шешуге болатын белгілі бір міндетке айналадыру мақсатында қолданады.

Кеңес беруші клиенттердің интерпретация мәніне деген реакциясын түсінуге тиіс.

Конфронтация. Конфронтацияны клиенттің «қосарлы» мінез-құлқына кеңес берушінің көрсететін реакциясы деп анықтауға болады. Клиенттің маңызды тақырыптардан қашуға тал-

пынысы, сондай-ақ нақты өмірде өзекті мәселелерді көруге және шешуге кедергі келтіруін көрсету мақсатында кеңес беруші психологиялық қорғаныстың тәсілдерін көрсетеді. «Қосарлы» жүріс-тұрысқа «ойындар», қулықтар, фактілерді жасыру немесе өзінің әрекетін негізсіз ақтауға тырысулар, т.б. жатуы мүмкін.

Конфронтацияның кеңес беру кезіндегі келесі функцияларын бөліп көрсетеді:

- клиенттің назарын оның мінез-құлқындағы, сезімдеріндегі ойларындағы немесе олардың арасындағы қарама-қайшылықтарға аудару;
- клиентке оның қажеттіліктері тұрғысынан қабылдауына қарамастан, жағдайды объективті түрде көруге мүмкіндік беру;
- клиенттің назарын кейбір мәселелерді талқылауға жол бермеуіне деген талпынысына аудару (кейбір жағдайларда, әңгімелесу барысында талқылау тақырыбын өзгерту).

Конфронтация тәсілінің технологиялық жүзеге асуы консультант пікір айтуының екі қадамына бөлінеді:

- бірінші қадамда ол клиенттің мінез-құлқының белгілі бір аспектісін анықтайды;
- екінші қадамда қарама-қайшылықтың өзі репрезентацияланады.

Кеңес берушінің пікір айтуының сызбасы келесідей: «Иә (мен келісемін, бұл солай)..., бірақ (дегенмен, сонымен қатар)...».

Конфронтацияны қолдану үшін келесі ережелерді есте сақтаған жөн:

- оны клиенттің орынсыз мінез-құлқына жазалау ретінде қолдануға болмайды;
- ол клиенттің психологиялық қорғаныс механизмін бұзу үшін арналмаған (тек бұл тәсілдерді анықтауға көмектесу);
- конфронтацияны консультанттың қажеттіліктерін қанағаттандыру немесе өзін-өзі көрсету мақсатында қолдануға болмайды;
- ол үзілді-кесілді және агрессивті болмауы керек (психологтың белгілі күмәнін білдіретін және пікір айту тонын

бәсеңдететін сөздерден бастау керек: «меніңше», «егер мен қателеспесем»).

Парадоксальды сұрақтар. Әңгімені басқа жазықтыққа ауыстыру парадоксальды сұрақтар техникасымен де жүзеге асыруға болады. Ол клиент жұмыс жасайтын «абсолютті шындықтарына» күмән келтіруге мүмкіндік береді. Мысалы, күйеуімен келіспеушілік мәселесі бойынша психологқа жүгінген клиент әңгіме барысында мынадай мезеттер туындауы мүмкін: «Мен мұны күйеуіме айта алмаймын ғой (сексуалды дигармония)», психолог оған қарсы сұрақтар қояды: «Неге бұл туралы оған айтпасқа? Айтқан жағдайда не болатынын ойланайық».

Көптеген жағдайларда мұндай нәрсеге күмәнданбаған адамға ойлану үшін, кішкене түрткі жеткілікті, содан кейін туындаған проблемаларды жеңу үшін конструктивті жолдар табуға болады.

Үнсіздік паузалары. Кідірістерді анықтау және ұйымдастыру – консультативті әңгімелесуде кеңес берудің маңызды дағдысы болып табылады. Үнсіздік паузалары – клиентке өз ойларымен және сезімдерімен танысу, әңгімеге деген жауапкершілігін түсінуге мүмкіндік беретін («ұйымдастырылған тыныштық» деп аталады) психологтың арнайы қолданатын тәсілі. Жалпы үнсіздіктің мәндік нюанстар спектрі кеңес беруде кеңінен қолданылады және келесі аспектілерді білдіруі мүмкін:

- клиенттің мазасыздығы, оның нашар көңіл-күйі, аңғалдық, т.б.;
- психологтың маңызды сұрақтарды ойлануына мүмкіндік беретін немесе клиентті әңгімені жалғастыруы үшін керекті сөздерді іздеу;
- кеңес беруші мен клиенттің бір-бірімен әңгімелесуді жалғастыру үміті;
- әңгіме тығырыққа тірелген жағдайда, әңгімелесудің жаңа бағытын іздеу;
- клиенттің консультация процесіне қарсыласуы;
- бұрын талқыланған ақпаратты сөзсіз жалпылау.

Ақпарат беру. Клиентке ақпарат беру кеңесшінің өз пікірін білдіруі және клиенттің сұрақтарына жауаптары арқылы жүзеге асырылады. Әдетте, ақпаратты клиенттің алдында қойған сұрақтары береді. Оның астарында тереңде жатқан мазасыздықпен

болатын жеке мәселелер, қорқыныштар, үміттер түсініледі. Сұрақ қойғанда, клиент өзінің қорқыныштарының жалғандығын бейсаналық тұрғыда растайды деп үміттенеді және бұған кеңесші назар салуы керек. Жауап беруден қашуға немесе анық емес жауап беруге болмайды, себебі бұл клиентті одан әрі алаңдатып, оның күмәнін және қорқынышын тереңдетеді. Кейде сұрақтар талқыланып жатқан тақырыптан қашу үшін немесе пікірге байланысты жауаптарды бағдарлау үшін келесі нақты жағдайға, құбылысқа, оқиғаға байланысты психологтың пікірін нақтылау мақсатында қойылады. Бұл сондай-ақ осы саладағы клиентпен немесе осы тақырыптың маңыздылығына байланысты мәселелердің маңызды диагностикалық белгісі болуы мүмкін.

Кеңес беруді құрылымдау. Бұл процедура бүкіл кеңес беру үдерісінен өтеді. Іс жүзінде кеңес берудің өзі – клиенттің ішкі әлемін құрылымдау процесі. **Құрылымдау** кеңес берушінің клиентпен қарым-қатынасын ұйымдастыруды, кеңес берудің жекелеген сатыларын бөлуді және олардың нәтижелерін бағалауды, сондай-ақ кеңес беру үдерісі туралы ақпаратты ұсынуды білдіреді. Құрылымдау «қадам-қадаммен» принципі негізде жүзеге асырылады. Әрбір жаңа кезең қол жеткізген нәрсені бағалаудан басталады. Бұл клиенттің өз проблемаларын шешудегі позитивті қадам басуын түсіндіреді және кеңес беру процесін жоспарлауға қатысуын белсендендіреді.

Кеңес беру техникаларына тоқталсақ, олардың кейбіреулері:

1. Эмпатия – психолог пен клиент арасындағы (физикалық контакт, эмоционалдық және вербалды тәсілдер арқылы) позитивті психологиялық байланыс орнату.

Функциялары: клиентті өзіне бейімдеу, күйзелісті шығару, клиенттің еркіндігіне жету, сенімді қарым-қатынасты қамтамасыз ету.

Қолданылуы: клиентпен өзара әрекет ету сәтінен бастап жайсыздықты шығару үшін клиенттің сеніміне қол жеткізу.

2. Ашық сұрақ – клиенттің назарын тәжірибесінің белгілі бір аспектісіне аударуға, сөйлесудің белгілі бір сегментіне бағыттауға мүмкіндік беретін сұрақ.

Функциялары: клиенттің ақпаратын тереңдету, кеңейту (ашық сұрақ көбіне «не», «неге», «қалай» деген сөздерден басталады және ақпарат жинау үшін қызмет етеді).

Қолданылуы: Ол қызығушылық тудырған ақпаратты жинау, клиенттің тәжірибесін түсіндіру немесе зерттеу, сондай-ақ сөйлесуді жеңілдететін негізгі фактілерді анықтау құралы ретінде пайдаланылады.

3. Сезімдерді бейнелеу – клиенттің эмоцияларын вербалды немесе вербалды емес білдіру (бұрынғы тәжірибе, қазіргі кезде тәжірибесі бар немесе болашақта күтілетін) оларды әрекеттесу және түсіну мақсатында көрініс табады.

4. Вербалды емес әсер ету – сөздерге және басқа сөйлеу символдарына емес, дене қозғалыстарына, бет-әлпетіне, пантомимикасына, деміне сүйенетін өзін-өзі көрсету формасы.

Функциясы: бейсаналық қарым-қатынасқа, сөзсіз растау немесе клиенттің ойларын көрсету арқылы әсер ету.

Қолданылуы: хабардың тиімділігін арттыру немесе азайту; егер хабардың және вербалды емес әрекеттің арасындағы қайшылықты жасау қажет болса.

Тәжірибелі психолог оларды бейсаналық бағдарға, қимыл-қозғалысқа және сұхбаттасушы сөзіне әсер еткенде қолданады (болып жатқан оқиғаға баға беруге уақыт қалдыруға және шешім қабылдау үшін түсінікті түрде жауап беру керек).

5. Белсенді тыңдау – әңгімелесуге қатысудың арнайы әдістерінің көмегімен («угу», «иә-иә», «қызықты») әңгімелесушінің ойларын психологиялық күйлерін, сезімін, нақты түсінуге мүмкіндік беретін техника.

Функциялары: нақтылау (қалай, қашан); қолдау үшін кілт сөздерді қайталау; кейде әңгімелесушінің негізгі ойын (екі немесе үш сөз қолдану арқылы) демеу және жалғастыру;

Қолданылуы: бүкіл сеанс барысында қолданылады.

6. Қолдау – бұл клиенттің өзінің оқиғасын, оның айтқан ойлары мен сезімдерін нақтылауға арналған құрал.

Функциялары: жоғарылату, демонстрация, мойындау, клиенттің айтқанын нақтылау және түсіну.

Қолданылуы: психолог өзінің әңгімеге қатысқанын көрсету, эмпатияны нығайту үшін қолданылады.

7. Айналық бейнелену – бұл клиентке білдірілмейтін, оның мимикасын, қимыл-қозғалысын, пантомимикасын, оның тонын қайталау, интонациясын, пікірлерін имитациялауда көрінетін тәсіл.

Функциясы: эмпатияның күшеюі, клиентті консультантқа бейімдеу.

Қолданылуы: клиент кеңесшіге бір сәтте көз тастағанда немесе жеке сөздеріне ерекше назар аударатын кезде, клиенттің мойындау сәтінде қолданылады.

8. Рефлексиялық тыңдау – бұл психолог пен респонденттің белсенді сөйлеу әрекетін қамтитын әңгімелесу стилі; белгілі бір мағынада клиентпен бірге бастан кешіру десе де болады.

Функциясы: анықтау (нақтылау сұрақтарын қою), клиенттің айтқан сөзін психологтың басқаша формада көрсетуі, клиенттің сезімін психологтың сөзбен бейнелеуі.

Қолданылуы: клиенттен алынған ақпараттың дұрыстығына нақты бақылауды жүзеге асыру үшін қолданылады.

9. Фокустау – клиентті бір проблемаға қатысты әңгімеге итермелеу, оған консультацияның өнімділігі және өңделу тереңдігі тәуелді.

Функциясы: клиентті маңызды проблемаға шоғырландыру; алшақтықты болдырмау; клиенттің өз проблемалары туралы пікірін тереңдету.

Қолданылуы: психолог та, клиент те шатасқан кезде, аңғал клиентпен жұмыс барысында, клиент берген ақпараттың кейбір детальдарының айқын болмау кездерінде қолданылады.

10. Ақпарат – тәжірибелер арқылы жиналған білімнің түсіндірмелері, фактілер немесе өз еркімен болатын пікірлер немесе клиенттің сұрағына жауап ретінде көрінетін форма. Ол авторитет, туындылар немесе мифологияларға сілтемелер ретінде де көрініс табуы мүмкін.

Функциясы: сұрақтардың астарында жатқан мазасыздықтарды, күту, тілектерді анықтау; көзқарастың, дүниетанымның кеңеюі; жауаптарды іздеудегі психологиялық кеңістіктің үлкеюі.

Қолданылуы: клиент өзіне қатысты сұрақтарға жауап іздегенде, ақпарат алуды сұрайды, сондай-ақ жеткілікті білім болмаса немесе бір нәрсені дұрыс түсінбесе.

11. Ынталандыру – клиенттің әрекетін, мінез-құлқын қолдау мақсатында оның айтқандарын нақтылау.

Функциясы: эмоционалды және сөздік ынталандыру клиентке консультанттың өзін түсінуге тырысуын сезінуге мүмкіндік береді.

Қолдану тәсілі: клиенттің соңғы сөздерін немесе негізгі тіркестерін қайталау клиентті аяқтауға нұсқайтын аяқталмаған сөйлем сияқты. Қайталау сөздерін таңдау кезінде оң интонация мен клиенттің хабарын бейнелейтін эмоционалды реңк үлкен рөл атқарады.

12. Кеңес – бұл жағдайға өз көзқарасын ескере отырып, өз пікірін клиентке ұсыну; клиентке ештеңе жасамау немесе жасау туралы ұсыныс.

Басты функциясы: итермелеу, мәселені шешудегі жаңа жолдарды іздестіруге түрткі болу.

Ол қолданыстағы мүмкіндіктерді есепке ала отырып, мәселенің анықтамасы мен оның негізгі құрамдас бөліктерінің талдауы, клиенттің үміттері мен қажеттіліктеріне негізделген қорытындылар үшін пайдаланылады.

Кеңес беруде оның негативті тұстары бар екенін естен шығармау қажет, яғни ол ойлауды тежеуі, ойды тарылтуы, клиенттің жауапкершіліктен қашуын болдыруы мүмкін. Кеңес беруді таңдаулы жағдайларда, клиент консультанттың көмегімен мәселені өз күшімен шеше алмағанда ғана қолдану ұсынылады.

13. Өзін-өзі ашу – клиенттің ғана емес, кеңесшінің де эмоционалдық қатысуы, ашықтық және шынайылық; жеке тәжірибе мен тәжірибе алмасу, клиенттің «мұнда және қазір» сезіміне реакция.

Функциялары: қауіпсіздік атмосферасын құру; өзара сенімді нығайту.

Ол өздігінен ашылудың орындылығын қамтамасыз ету үшін және клиенттің мүдделеріне қызмет ету үшін қолданылады. Өз сезімдері туралы сөйлескенде, кеңес беруші коммуникациядағы ашықтықтың мысалы ретінде клиентті ашық сөйлесуге шақырады.

14. Рефлексияға итермелеу – бұл клиентті өзін-өзі түсінуге итермелеу, өзімен диалог құру арқылы өз сезімдерін, эмоцияларын талдауы.

Функциясы: клиентті өзін-өзі анализдеуге үйрету.

Қолданылуы: клиенттің сыртқы факторлармен әуестігінде, қосылу орындалғанда, терапевті тыңдауға дайын болғанда.

15. Кері байланыс – клиенттің мінез-құлқының көрінісіне назар аударады, оған басқа адамдар оны қалай қабылдайтынын, оның мінез-құлқына қалай әрекет ететінін білуге көмектеседі.

Функциялар: клиенттерге олардың мінез-құлқын түзету қажеттілігі туралы хабардар етуге көмектесу; өзін-өзі қабылдауды нығайту және қамтамасыз ету; клиенттің таңдау еркіндігін беру; клиентке өзін зерттеуге мүмкіндік береді; клиенттің қорғануға қажеттілігін азайту.

Қолданылады: клиент өзінің симптомдарында тек өзін емес, бүкіл әлемді айыптайды; клиенттің өзін-өзі адекватты қабылдауы бұзылған кезде.

16. Қайта баяндау – бұл клиенттің баяндағанынан кілттік сөздерді қолданып, негізгі мазмұнды қайталау.

Функциясы: талқылауды белсендендіру, түсіну деңгейін көтеру.

Клиенттің өз жағдайымен өзі ұғынып (оны тереңірек түсініп, қажетті тұжырымдар жасай алуы), өзі шешім қабылдай алуы үшін пайдаланылады.

17. Еркін ассоциациялар – бұл ойлардың ашық және еркін айтылуы. Мұнда клиент өз ойын шоғырландырмай, сөздер, сандар, образ, түс, елестер арқылы сезімдерді шақырады.

Функциялар: ассоциативті ойлау арқылы бейсаналықты зерттеу; психикалық процестер мен құбылыстар туралы ақпарат алу мен психиканың функционалдық бұзылыстарын түзету және емдеу үшін ақпаратты пайдалануға; науқас өзінің мәселесінің себебін, көзін және табиғатын түсінуі.

Ұмытылған психологиялық қиындықтарды, қайғыларды, қасіретті қайта жаңғыртқан кезде қолданылады (психоанализде және гипнотерапияда қоладанылады).

18. Директива – клиенттің өз сезімдерін немесе мінез-құлқын зерттеу үдерісіне қатысуы. Мүмкін іс-әрекеттерді өзгерту туралы ұсыныс түрінде, жалпыға ортақ мағынаға қайшы келетін әрекеттер.

Функциялары: әрекетке, қарым-қатынас өзгерісіне, елестеге түрткі-қалаған хабарға жету, клиент тарапынан әрекеттер (клиент нұсқаны орындайды деп болжанады).

Нақты бағдарды қалыптастыруда, клиентке қажетті әрекетті жасауда, үй жұмысын орындауда қолданылады.

19. Конфронтация – клиенттің назарын өзі қашуға тырысатын құбылыстарға, мәселелерге аудару, оның психикалық тәжірибесінің әртүрлі элементтері арасындағы қайшылықтарды анықтау және демонстрациялау.

Функциясы: психологты клиенттің логикасынан, ойынан бөлу, қалаусыз акт, әрекеттерінен бөлу, клиенттің невротикалық айдаларына, қайшылықтарына қарама-қарсы тұру. Пациентті икемді болуға шақыру.

Ол клиенттердің мінез-құлқы, ойлары, сезімдері (немесе олардың арасындағы) қайшылықтарды анықтау және көрсету құралы ретінде пайдаланылады; клиенттің қарсыласуы, бір нәрсені дұрыс түсінбеуі кездерінде қолданылады.

20. Интерпретация – клиенттің ішкі тәжірибесіне немесе сыртқы жағдайларына және оқиғаларына қосымша мән беру процесі, оларды тереңдету немесе жаңа түсінік.

Функциялар: әртүрлі идеяларды, эмоциялық реакциялар мен әрекеттерді біріктіреді; психикалық құбылыстар мен іс-әрекеттер арасындағы белгілі бір себеп-салдарлық байланыстың құрылысы.

Қолданылуы: егер қажет болса, клиенттің шындыққа балама көзқарасында, оның көңіл-күйін немесе мінез-құлқын өзгертуде; логикалық дәйектілікті және себеп-салдарлық қатынастарды көрсету ниетінде қолданылады.

21. Түйіндеме – бұл клиенттің негізгі ойлары мен сезімдерінің қысқаша қайталануы, сондай-ақ әңгімелесуді қорытындылау.

Функциялар: әңгімелесу кезінде психолог пен клиенттің қандай жетістіктерге жеткенін түсіну; ұзақ әңгімелесуді түйіндеу; әңгімелесудің нақты өмірге синтезін беру; жұмыс бағытын түсіндіру.

Қолданылады: клиенттің толық ашылуында, ұзақ әңгімелесуде, белгілі бір фрагменттерді толық мәндік бірлікке айналды-

руда, конфронтация қажет болған жағдайда, клиентке хабарлау барысында сенімділікті арттыру мақсатында қолданылады.

22. Альтернативтерді іздеу – әр баламаның тиімділігін бағалау арқылы проблеманы шешудегі өзгерістерді талқылау.

Функциялары: клиенттің мәселеге байланысты көзқарасын кеңейту; клиентті проблеманы шешудің ықтимал жолдарын салыстыруға және бағалауға үйрету.

Қолданылады: егер клиент өз әрекеттерінің құндылықтары мен мақсаттарын шатастырса; клиенттің мақсаттарға жету жолдарын таңдаудағы қиындықтары; егер клиент проблемаларды шешу жолдарын көрмесе.

Сипатталған әдістемелер мен әдістер клиенттің жасырын ойлары мен сезімдерін анықтауға ғана емес, әңгімелесуді жемісті ынтымақтастықтың «фокусына» аударуға мүмкіндік береді. Консультациялық кеңес беру технологиясы туралы әңгімелесуді қорытындылай отырып, біз ең кішкентай, тіпті ең қарапайым тәсілді қолданудың артында үлкен кәсібилік пен тәжірибенің тұрғанын аңғарамыз. Олардың әрқайсысын қолдану клиенттің осы немесе басқа ақпараттарды қабылдауға дайындығы дәрежесіне, психологтың әрекетіне қалай қарай келетініне байланысты болуы керек, яғни әрбір әдісті қолдану уақытылы және орынды болуы керек.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Психологиялық кеңес берудегі интерпретацияның формаларын сипаттаңыз.
2. Психологиялық кеңес берудегі интерпретация түсінігін анықтаңыз.
3. Конфронтацияның рөлін көрсетіңіз.
4. Психологиялық кеңес берудегі әдіс пен тәсілдердің тиімділігін негіздеңіз.

13-дәріс. ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ СҰРАНЫС ПЕН ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ ПСИХОТЕРАПИЯДАН АЙЫРМАШЫЛЫҒЫ

1. Психологиялық сұраныс туралы түсінік.
2. Психологиялық кеңес берудің психотерапиядан айырмашылығы.

1. Психологиялық сұраныс – анықталған мотиві бар клиенттің психологиялық көмектің нақты формасын алу үшін кеңесшіге өтініш айтуы.

Кеңес берудің тапсырмасын орындау мен құрылуы клиенттің психологиялық ұсынысынан басталады. Ол өзінің сезімі мен қиындық формасына орай психологқа психологиялық көмек көрсетуін өтінеді. Клиент кеңес алуға дайын болуы үшін міндетті түрде екі жағдай қарастырылады: 1) қиын психологиялық күйде жатқан психологиялық мәселенің объективтілігі; 2) адам рефлексиясында өз мәселесіне деген сананың бір бөлігінде психологиялық көмекке деген қажеттіліктің болуы.

Сұраныс – клиенттің консультациядан күтетін көмектің нақты формасы. Көбіне мәселе мен ұсыныс мағынасы жағынан бір-бірімен тығыз байланысты. Мысалы, егер клиенттің мәселесі «Білмеймін, үйренгім келеді» десе, онда сұраныс «үйретіңіз» болады. Алайда, ұсыныс дәл мәселенің өзі де болуы мүмкін.

Ұсыныстың келесі түрлерін қарастыруға болады:

1) Эмоциялы және моральды көмек сұрау («Мен дұрыс жасадым ба?», «Мен – жақсы адаммын ба?», «Менің шешімім дұрыс емес пе?»).

2) Анализге қатысу туралы («Мен жағдайды дұрыс түсініп тұрғаным сенімді емеспін, сіз көмектесе аласыз ба?»).

3) Ақпарат туралы өтініш («Бұл туралы не білесіз?»).

4) Қабілеттерді үйренуге байланысты өтініш («Мен бұны орындай алмай жатырмын, үйретесіз бе?»).

5) Әртүрлі позицияда өзін дұрыс ұстауға («Егер оның басқа біреуі болса не істеймін?», «Осы үшін баланы жазаласа дұрыс па?»).

6) Отбасы мүшесіне әсер ету немесе өзін қызықтырған тұлға туралы («Оған осы қорқыныштарынан арылуға көмектесіңіз»).

ші?», «Оған өзгелермен қарым-қатынасқа түсу үшін көмектесіңізші?»).

7) Клиенттің қызығушылығы бойынша отбасы мүшесіне әсер ету («Маған оның ашуын көтеруге көмектесіңізші?», «Оны мені жақсы көруге және құрметтеуге үйретіңізші?»).

Психологқа жүгінуге әкелетін мәселелер түрлері өте көп болуы мүмкін: олар ас қорытудағы аурулардан бастап адамның өмір сүруі туралы мәселелеріне дейін созылуы мүмкін. Психологиялық мәселелерді классификациялау бірнеше түрге жіктеледі. Мысалы, тұлғалық мәселелер, педагогикалық, коммуникативті, жастық, жыныстық. Мәселелер қиындық деңгейіне байланысты да бөлінеді (біріншіден, клиенттің өзіне қатысты): қарапайымнан – оның нақты анық түсіндірмесі бар және күрделіге дейін – клиенттен ашық инсайтты талап ететін созылмалы кеңес беру түрі.

Келесі классификация мәселенің шығу тегіне орай негізгі үш локализацияға жіктеледі:

а) орта (отбасындағы, адамның тұрып жатқан жері, оқу орны, жұмысы, достармен ара қатынасы, т.б.);

ә) адамның тұтас өмірі (өмірдің мәні туралы, өзін-өзі тану және дамыту, қаржылық жағдайы, суицидтік белсенділік);

б) адам (физиологиялық мәселелер, психофизиологиялық саулық, сексуалды мәселелер, аурулар, нашақорлық).

Кейде психологиялық көмек алу үшін объективті себептер болса да ол адам психологқа бармауы мүмкін. Бұл жерде себептер түрліше болуы ықтимал:

– білім деңгейінің төмендігі мен психологияның сұрақтары жайында ақпараттың болмауы;

– психолог-кеңесші туралы арнайы білімнің жетіспеушілігі;

– жеке психологиялық кедергілер: өз ішкі дүниесін ашудан қорқу, кейбір психологиялық мәселелерден арылғысы келмеуі (қорғаныш ретінде), психолог көмегіне сенбеу немесе сенімсіздік және т.б.

Кейбір жағдайларда психолог тарапынан мотивация жасау немесе үшінші адамның араласуы қажет болады. Бұл жағдайда кеңесші отбасы мүшелерімен сөйлесу, түсініс беру сияқты іс-

әрекеттер орындалуы тиіс. Алайда, өзінің ішкі психологиялық мәселелерін шешуге деген мотивация болмаса, оған рұқсатсыз араласуға тек кейбір жағдайлар ғана себеп болады. Мысалы, суицид орындалуы кезінде, қылмыстық жағдайда, тағы да басқа шиеленісті сәттерде ғана, теріс салдардың орын алуын азайта алатын кездерде мүмкін болады. Бірақ осындай жағдайда да кеңесші-психолог этикет бойынша өте жоғары белсенділіктің кері әсер беруі мүмкін екенін ұмытпауы қажет.

2. Кеңес беру психологиясы психологиялық ғылым мен практиканың психотерапиядан бөлініп шыққан жеке бағыты болып табылады. Оның төмендегідей ерекшеліктері бар:

Біріншіден, кеңес беру психотерапияға қарағанда психологиялық мәселелердің көп бөлігін қамтиды. Тек қана кеңес беруге тән психологиялық мәселелер бар, ол психотерапия деген сөзді тіпті қажет етпейді. Ол тұлғааралық мәселелер, адамдар арасындағы қарым-қатынас, әлеуметтік бейімделу, тәрбие мен психологиялық заңдылықтар.

Екіншіден, кеңес беру мен психотерапия психолог пен клиент арасындағы байланыстың әртүрлі кезеңіне арналған. Психотерапия – адамдағы психологиялық мәселенің өте күрделенгені соншалық, көп уақытты талап ететін коррекцияны жүргізу керектігінен туындайтын көмек. Ал, кеңес беру – кейбір қажетсіз жағдайлардың алдын алу және онымен тығыз жұмыс жасау. Сондықтан да ол клиенттің қазіргісі мен болашағына бағытталған. Ол үшін кеңес беруде психологиялық мәселеге ерте диагностика жасау маңызды.

Үшіншіден, кеңес берудің арнайылығы, ауру концепциясынан (медициналық психотерапия сияқты) бас тарту, адамның жүріс-тұрыстық реакциясы, психикалық күйі сау деп қарастырады. Медициналық емес парадигмаға байланысты, кеңес беру психологиясы психотерапияның барлық бағыттарының тәсілдері мен техникасын, белсенді әлеуметтік-психологиялық оқыту, психотренингтерді, т.б. пайдаланады. Бірақ оларды психотерапия сияқты емдеу үшін емес, сау адамға қиындықтарын жеңуге, оның шешу жолдарын табуға, ішкі ресурстарын тиімді пайдалана алуға көмектесіп, тұлғалық қырларын дамытуға атсалысу.

Кеңес берушінің қатысу құндылығы маңызды болса да клиентке оны қыстауға рұқсат етілмейді.

Төртіншіден, кеңес беру индивидуализацияға және адамның ішкі ресурстарын оятуға бағытталған. Психолог-консультанттың негізгі қызметі – клиентке маңызды психологиялық ақпарат беру, оның жеке шешімін стимулдап, психологиялық мәселемен күресуге шақыру және тұлғалық ресурсы арқылы коррекциялық жұмыс жасау. Осы арқылы кеңес беруші мен клиент арасында тепе-тең маңызды байланыс қатынасы орнайды.

Бесіншіден, психолог маманның жұмысына қатысты талап, ол психотерапиялық практиканың әр бөлігі арнайы мектеппен байланысты. Соған сәйкес, тек бір теориялық бағдары бар психотерапевт психотерапияның басқа бағыттарының әдістерін қолданбайды. Кеңес берушінің дайындығы дәстүрлі түрде нақты тамырын меңгеруге бағытталмаған, ол әмбебап болады.

Алтыншыдан, кеңес беруді оның қысқа уақытқа жүргізілетіні ерекшелейді – 15 кездесуге дейін. Кейбір авторлар кеңес беру психотерапияның алғашқы кезеңі деп санайды.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Психологиялық ұсыныстың түрлерін көрсетіңіз.
2. Психологиялық кеңес берудің психотерапиядан айырмашылығын салыстырыңыз.
3. Психологиялық кеңес берудегі сұраныстардың мысалын көрсетіңіз.

14-дәріс. КЕҢЕС БЕРУ БАЙЛАНЫСЫ

1. Кеңес беру байланысының түсінігі.
2. Кеңес беру байланысы және кеңесшінің бағдары.
3. Дағдылар, кеңес беру байланысын қолдау.

1. Кеңес беру байланысы – консультант пен клиент арасындағы айрықша динамикалық ара қатынас, соның нәтижесінде клиент консультанттың көмегімен өзінің ішкі ресурстарын пайдалана алуға, позитивті тұлғалық өсуге, өмірдегі белсенді потенциалы барысында қолдануға дағдыланады. Сонымен қатар топтық кеңес беруде қатысушылар арасында сезімдерімен бөлісу, ішкі бағдарлары, құндылықтармен алмасу орын алады. Кеңес берушінің басты міндеті клиентпен арада тұрақты терапиялық байланысты тек бастапқыда ғана емес, процесс бойы жалғастыру. Кеңес берудегі байланыс келесі қасиеттермен сипатталады:

- 1) эмоциялық, яғни бірінші болып адамда когнитивті сфера емес, белсенді эмоциялар ескеріледі және зерттеледі;
- 2) интенсивтілігі, сезімдері, эмоциялары, т.б арқылы клиент пен кеңес берушінің арасындағы алмасу;
- 3) динамикалығы, кеңес беру орнында әрбір жаңа клиент келген сайын қозғалыс пен кеңес берудің көбіне өзгеріп отыруы;
- 4) конфиденциалдылық, кеңес берудегі байланыста психологиялық кеңес беру принципіне сай толық сенімділік;
- 5) кеңес беруші тарапынан болатын көмек арқылы кеңес беруде тұрақты кеңістікке ие бола отырып, клиент толықтай ашылып, бұрын көрінбеген эмоцияларын, сезімдерін тосыннан білдіріп, оларды қолданудың жаңа тәсілдерін үйренеді.

2. Кеңес беру байланысы кезінде теориялық бағдар кеңес берушімен тығыз байланысты. Әрбір кеңес беруші немесе терапевт кеңес беру байланысын түрліше пайдаланады, алайда оның маңыздылығы кеңес берудің барлық бағытында қолданыла алады.

3. Кеңес беру байланысының сапасына екі маңызды фактор әсер етеді:

- кеңес берушінің әңгімелесу кезіндегі қабілеттері (вербалды және вербалды емес);
- терапиялық климат.

Әңгімелесудің екі каналы бар:

- вербалды (сөз арқылы);
- вербалды емес (жест, мимика, психологиялық аумақ). Екі канал психологиялық кеңес берудің барлық кезеңінде де белсенді қатысады. Психолог-кеңес беруші алдында үлкен міндет ол осы екі канал арқылы да әңгімелесуді қолдау арқылы клиентпен вербалды да, вербалды емес те байланыстарды орната алуы қажет. Үзіліссіз байланыс орнату үшін психолог-кеңесші көптеген қабілеттерге ие болуы қажет, олар екі топқа бірігеді: вербалды және вербалды емес байланыс құрады.

Кеңес беруші вербалды емес байланыс орната отырып, мына міндеттерді орындайды:

- клиентпен кеңес беру байланысын орнатады;
- түсіністік, талдау және клиент мәселелерінің себептерін вербалды емес көріністер мен эмпатияны бақылау арқылы іздеу. Кеңес беруші саналы немесе бейсаналы түрде вербалды емес сигналдарды қабылдай алғанда, ол клиенттің дауыс ырғағын, қимыл-қозғалысын, отырысын алып, клиенттің әлеміне енеді;
- өзінің вербалды емес көрінулерін басқара алу;
- вербалды емес белгілер арқылы кейбір факторлар мен эмоция-сезімдерге жауап алу мақсатында клиентке жасырын әсер ету.

Вербалды емес каналдың түрлері:

- көз контактісі;
- беттегі мимика;
- поза мен денедегі қозғалыс;
- дауыс;
- кеңістік пен уақыт;
- кідірістер.

Көз контактісі кеңес беруші мен клиенттер арасында үнемі және жалықтыратын болмауы керек.

Мимика, беттегі көрінулер клиенттен алатын ақпараттың негізгі көзі болып табылады, ол – клиент пен кеңес беруші арасындағы маңызды канал.

Поза және денедегі қозғалыс – кеңес беруші үшін де, клиент үшін де ақпарат алу көзі болып табылады. Кеңес беруші клиенттің вербалды емес сигналдарын оқып, талдау арқылы өзінің де эмоциялық күйімен қалауларына орай сигналдар жіберіп отырады.

Дауыс тоны арқылы клиент пен кеңес беруші бір-біріне эмоциялық күйін жеткізеді, сонымен қатар маңызды күйін түсінуге көмектеседі; сөйлеу темпі клиенттің маңызды күйінің көрсеткіші болып табылады, ол ерекшеліктерін, мінез-құлқын айқындайды. Мысалы, өте жылдам сөйлеу ішкі қайшылықтар мен уайымды білдірсе, ол мінезіндегі өте жылдамдық, әрдайым асығып жүру, нервоздық күйді білдіреді.

Кеңес беруші өз дауысын инструмент ретінде қолдана отырып, ал клиенттің дауысын ақпарат алу көзі ретінде байланыстырып, келесі тапсырмаларды орындайды:

- клиенттің өзі білмейтін жасырын мәселелері мен оның күйінің шынайы себептері туралы ақпарат алу;
- клиентпен байланыс орнату арқылы эмпатия, түсіністік орнату және т.б.;
- дауысты коррекциялау арқылы клиентке қосылу, дауыс модальдылығы арқылы өз дауысын клиенттің дауысына орай дұрыстау, параметрін келтіру;
- дауыс ырғағы мен бояуына қарай клиентке өз күйі, эмоция, мотивін түсінуге итермелеу.

Белсенді тыңдау – сенімділік орнату кезеңінде қолданатын кеңес берушінің негізгі техникасы, ол кеңес берудің барлық процесінде орындалады.

Белсенді тыңдау клиентті мұқият тыңдау процесі, онда кеңес беруші клиентке өзін қызықтыратындығын, оған деген шынайылық, эмпатияны көрсету мен кеңесшінің когнитивті сферасының көрінісі болып табылады. Тыңдай алу – кеңес беруші мен психотерапевтің кәсіби маңызды қабілеті. Кеңес беруші белсенді тыңдауда келесі аспектілерге назар аударуы керек:

- қабылдау демонстрациясы, қызығушылық және эмпатияны білдіру үшін «ага-реакция» репликасы, мадақтау қолданылады;
- клиенттің әңгімесіне, сөзіне деген тұрақты зейін қою;

- бақылаушылық, клиенттен естіген нәрсе кеңес берушіде ассоциациялық тізбек орнатуы, оның мәселесін түсінуге әкеледі;
- бағаламау және талқылап, диагноз қоймау – клиентті түсінудің маңызды кілті;
- клиент әңгімесінің дамуына қосымша сұрақтар қою;
- кідірістер жасау арқылы клиентке ойлануға, сезінуге мүмкіндік беру.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Кеңес беру байланысының түсінігін ашыңыз.
2. Кеңес беру байланысының сапасын анықтайтын факторларды көрсетіңіз.
3. Кеңес беруде белсенді тыңдаудың рөлін анықтаныз.

15-дәріс. ТЕЛЕФОН АРҚЫЛЫ КЕҢЕС БЕРУ

1. Телефон арқылы кеңес берудің тұжырымдамасы және ерекшеліктері.
2. Телефон арқылы кеңес берудің артықшылықтары мен кемшіліктері.
3. Телефон арқылы кеңес берудің кезеңдері.
4. Психологтың жеке сипаттамалары.
5. Телефон арқылы кеңес беру тиімділігінің мәселесі.

1. Телефон арқылы кеңес беру психологиялық дағдарыс жағдайында адамдарға телефон арқылы психо-профилактикалық және әлеуметтік-терапевтік көмек көрсетуге арналған психологиялық кеңес беру. Телефон арқылы кеңес беру дәстүрлі емес психологиялық күтім салаларының бірі болып табылады. Телефон арқылы психологиялық кеңес берудің жиі қолданылатын нысаны – сенім телефоны. Психологиялық дағдарыс жағдайында адамдарға телефон арқылы көмек көрсету немесе адам өміріне осылай араласу жағдайы жарты ғасыр бұрын пайда болды. Алғаш рет Лондонда қолданылды, ал ойлап тапқан, содан кейін халықаралық телефон байланысы қозғалыстарының бірінің басшысы, ағылшын діни қызметкері Чад Вара болды.

Барлығы 1953 жылы Лондондағы газеттердің бірінде шыққан Үлкен Лондонда бір тәулікте үш адамның өзін-өзі өлтіргені туралы ақпараттан басталды. Бұл Чад Вараға қатты әсер етті. Мән-жайлар осы мәселелерді шешуге қолайлы жағдай туғызды: ол осы уақытта Чад Вара Лондонның орталығына шақырылған еді, сол жерде өзінің туындаған ойымен бөлісіп, кез келген кенесті қажет ететін адам, өрт кезінде, полицияға немесе жедел жәрдемге қоңырау шалған секілді, қажетті уақытта шіркеуге телефон соғып, кеңес ала алатыны туралы, оның телефон нөмірін газетке басып шығаруға өтініш жасады. Қоңыраулар басталды және көп ұзамай ол барлығына кеңес беру жалғыз өзінің қолынан келмейтініне көз жеткізіп, өз еркімен көмек беретін адамдарды іздей бастады. Осылай еріктілерді іздеуді бастады. «Самариялықтар» қоғамы пайда болды. Чада Вара идеясы жемісті болғаны соншалық, алдағы жеті жылда көптеген еуропалық астаналар мен ірі қалаларда телефонмен көмек көрсету қызметі пайда болды. 1960 жылы Төтенше жағдайлар жөніндегі алғашқы жұмысшылардың Халықаралық конгресі өткізілді және Жене-

вада штаб-пәтер ұйымдастырылды. Англиядан шыққан қозғалыс ұлты, түсі, дініне қарамастан халықаралық тәжірибеге айналды. Мәдени дәстүрлер мен нәсілдер 1974 жылы «Befrienders International» халықаралық ұйымына айналды. «Befrienders International» ұйымының негізгі ұйымдастырушылық міндеті – тыңдауға, түсінуге, оған мұқтаж адамдарға жанашырлық пен рухани қолдау көрсетуге болатын еріктілерді таңдау және оқыту болды.

Телефондық кеңес берудің келесі түрлері ерекшеленеді:

- қиын уақыт шектеулерінің болуы;
- абонент біржақты тәртіпте әңгімелесуді тоқтата алатын кезде, контактіні үзіліссіз тоқтату мүмкіндігі және кеңесші оны жалғастыра алмайды;
- бір мәселе бойынша әңгімеге үнемі назар аудару;
- кеңесшінің белсенді қызметі;
- ресурстар тікелей дағдарыс жағдайында;
- шұғыл жағдайларда төтенше жағдай, психологиялық алдын алу шаралары ретінде түсінікті болуы мүмкін;
- абоненттің өзіне-өзі қол жұмсау ниеті болып табылатын мәселелердің айрықша ерекшелігі.

2. Телефон арқылы кеңес берудің келесі артықшылықтары:

- абонент пен кеңесшінің географиялық жағдайына қарамастан, кез келген уақытта, әсіресе түнде жылдам қол жеткізу;
- клиенттің максималды анонимділігі мен құпиялылығы;
- клиенттің өздігінен ашылуына қосымша әсер ететін терапевтік әсердің айқын белгілерінің болмауы;
- кез келген уақытта клиенттің контактіні тоқтату мүмкіндігі;
- клиент пен кеңесші арасындағы өзара қарым-қатынас тек аудиторлық қабылдау арнасы арқылы жүретіндіктен, тәжірибелі дағдарыстар мен дағдарыстардың ауызша айтылуын күшейтеу;
- олардың мәселелерін вербализациялау (аландаушылық деңгейін әлсіретеді, аффективті түрде ықпал етеді);
- сенімнің әсері, тікелей жақын жерде дыбысталуына байланысты клиенттен көбірек сенім қалыптастыру, кеңесші мен клиенттің дауысы.

Телефон арқылы психологиялық кеңес берудің мынадай кемшіліктері мен шектеулері бар:

- әңгімелесуден ауытқу, байланыс сапасының төмендігі және өнімді терапевтік әңгімеге кедергі келтіретін кедергі және шу;
- кеңес берушінің ақпаратты қабылдау мен беру үшін ауызша емес байланыс арналарын пайдалануға қабілетсіздігі;
- кез келген уақытта кеңесшінің әңгімелесуін тоқтататын абонент мүмкіндіктері жұмысында шектеу болып табылады;
- кеңес берушінің үнсіздік техникасын қолдану мүмкін еместігі, себебі бұл клиенттің аландаушылық деңгейін арттыруы мүмкін;
- клиенттің тыныштығы да теріс құбылыс ретінде қарастырылады, себебі бұл кезде кеңесші клиенттің жағдайын ауызша емес байланыс арнасының болмауына байланысты білмейді.

3. Телефон арқылы келесі терапевтік әңгімелесудің кезеңдері көрсетілген:

Диалогқа кіріспе. Олар әңгімелесушімен сөйлесуге кіріседі. Осы кезеңде белсенді тыңдау ең көп үлеске ие және бірінші кезекте, абонентке түсіну, қамқорлық және ашықтық көрінеді.

Сезімдері мен мәселелерін зерттеу. Бұл сезімдер мен мәселелерді түсіндіруге көмектесуді, мүмкіндігінше оларды өзгерту немесе түзету жолдары туралы нақты анықтаманы, талқылауды және рефлексияны қамтиды. Алдыңғы кезеңдегідей, сұхбаттасушыны түсіну, қамқорлық, ашық және эмпатикалық көзқарас сақталады. Сонымен бірге, белсенді тыңдаудың маңыздылығы объективтілікті талап етеді.

Зерттеудің шешімдері мен баламалары. Белсенді тыңдаудың барлық бөліктері міндетті түрде осы кезеңде сақталады. «Миға шабуылдау» – мәселелік жағдайды шешу жолдарын іздестіру және шешу жолындағы бірлескен жұмыс шешуші мәнге ие. Олардың талқылауы абоненттің проблемаға эмоциялы және рационалды қатынасын өзгертеді. Оның түпкілікті таңдауы міндетті түрде кеңесші тарапынан қолдау болуға тиіс.

Диалогтың аяқталуы. Бұл кезеңде көптеген кеңесшінің біліктілігін талап етеді. Әңгімелесудің нәтижелерін қысқаша және нақты түрде қорытындылау және сұхбаттасушыда жағымды эмоционалдық өзгерістерді нығайту, оң көзқарасты көрсету қажет.

Ол әңгіме қатаң осы кезеңдерде негізделуі тиіс емес екендігі айқын болып табылады. Алайда, бұл телефон арқылы диалог жүргізудің үздік нұсқасы болып табылады.

5. Кәсіби сенім телефонының кеңесшісі және консультативтік жұмыс істейтін психолог, олар екеуі де бірдей принциптерді ұстанады және жеке қасиеттік талаптары ұқсас. Сенім телефоны арқылы жұмыс істейтін кеңесшісінің тұлға ретінде табысты жұмыс істеуі үшін келесі шарттар қажетті (танымдық ойлау саласы мынадай қабілеттер мен қасиеттерді қамтуы тиіс):

- құзыретті таза сөйлеу, сондай-ақ дұрыс қойылған дауыс, ауызша мағынасын дәл білдіру;
- жоғары деңгейлі зияткерлік қабілеттері, есте сақтау қабілетінің жоғарғы деңгейі;
- зейін қойып тындай алуы;
- есту репрезентативтік жүйесінің басым түрі;
- физиологиялық сапасы;
- бейімделу, төзімділік қабілеті жоғары, яғни сезімталдығын төмендету арқылы кез келген қолайсыз факторларға ұстамды түрде жауап беруі;
- эмоциялық тұрақтылық, әртүрлі тітіркендіргіштерге ең төменгі эмоционалдық жауап бере алу;
- кеңесшінің әлеуметтік тұлғалық қасиеттері;
- адамдардың өміріне жарқын қызығушылық, мейірімділік, альтруизм;
- қолжетімділік, ашықтық (коммуникативтік), дипломатиялылық, икемділігі;
- басқаларға психологиялық әсер ете алу қабілеті;
- конгруэнциялылық, өзін-өзі бірқалыпты ұстауы.

Телефонмен сөйлесу кезіндегі қателіктер:

Кеңес беруші кей кезде белсенді тыңдаудың қателіктерін жасай алады. Олар жиі өзінен кейін жағымсыз сезімдер қалдырады:

1. Мәселені шамадан тыс тез анықтау. Бұл қате өз қабілеттеріне сенімділігі жоғары және абоненттердің сезімдері мен мәселелері туралы білімдерге сенімділікке ие кеңесшілерде орын алады. Қоңырау шалушының айтқандарын асырып қабылдамау керек. Диалогтың бастапқы кезеңінде абонент кеңесшіден жарты сатыда алда тұруы керек, содан кейін ол орындарды ауыстыруы керек.

2. Адам туралы емес, мәселе туралы сөйлесіңіз. Абонентке уақыт сезімін білдіруге немесе жағдайды сипаттау үшін ғана емес, сонымен қатар өзін-өзі тұлға ретінде сезіну үшін берілуі керек. Шынайы диалогтық қарым-қатынас тек бірегей тұлғалар арасында ғана мүмкін.

3. Абоненттің құндылықтарынан ауытқу. Адам өз сезімдерін және қиындықтары туралы айтқан кезде, оның өмір стиліне енбей және маңызды құндылықтарын қабылдамаған жағдайда, бұл тілегіне жол бермеу өте оңай. Абоненттің құндылықтары кеңесшінің қағидаттарына сәйкес келмеген жағдайда оны бағалау мен айыптауға әкеліп соғады.

Абоненттің «осында және қазір» қабылдаған құндылықтары мақұлдауды білдірмейді. Бұдан басқа, кеңесшіге қанағаттанбайтын құндылық жүйесінен асып кетуі, нақты әрекеттер туралы сөйлесуге тырысуы және осы іс-қимыл жүйесі неге әкелетінін көрсету өте маңызды.

4. Жалған мәселені талқылау. Абонент проблемалары сипатталған сияқты емес, эмоциялық күйде болуы мүмкін екенін есте ұстаған жөн. Егер анасы үйінен заттың ұрлануына, ұлының қылмыстық әрекеттер жасағанына күдікпен телефон шалса, бұл оның жеке күдігі және алаңдаушылығы болуы мүмкін. Мұндай жағдайларда абоненттің бөртпе әрекеттерін болдырмауға көмектесетін сезімдермен жұмыс істеу керек.

5. Жоғарыдан көзқарас. Абоненттің жеке тұлғасын айтпағанда, оның сезімін немесе проблемасын жоғарыдан бағаламау керек. Қайталанатын немесе манипуляциялық шағымдар болған жағдайда, кейде тигізіп сөйлегісі келеді, бұл қастық қатынасты тудыруы мүмкін, бірақ мұндай көзқарас әрдайым жоғарыдан бағалау болып саналады.

6. Шектен тыс сәйкестендіру. Абоненттің сезімі немесе жағдайы кеңес берушілердің басынан өткен жағдайларға сәйкес

кезде эмпатиялық тыңдау шамадан тыс идентификациялауды мәжбүр етеді.

Телефон арқылы сөйлесу процесі ерекшеліктерінде бағдарламаны іске асыру қиын. Бірақ диалогтық қарым-қатынастың негізгі кезеңдерін білу кеңесші үшін қажет. Әңгімелесушімен қарым-қатынас қалай болатынын және қалай аяқталатынын алдын ала білу мүмкін емес, кеңесшінің сөйлесу алдында қобалжуы рас. Дегенмен телефондық сұхбаттың кезеңдерін біле отырып, сіз консультациялық әңгімелесуді тиімді ұйымдастырып, оның болжамын анықтай аласыз.

Телефон желісі бойынша кеңесшінің қызмет көрсетуінің тиімділігін бағалау келесі жолдармен жүргізілуі мүмкін:

1) объективті басқару құралдарын пайдалану арқылы, оның ішінде:

- параллель сызықта тікелей тыңдау;
- таспа жазбаларын тыңдау және талдау (әдістерді шолу әдісі);
- мониторинг;

2) Кеңесшінің жеке қасиеттерін жақсарту арқылы, абонентке қызмет көрсету сапасын жоғарылату;

3) Қадағалау келесі жолдармен жүзеге асырылуы мүмкін:

- өзін-өзі бағалау тәртібі;
- сарапшы-супервайзердің кеңесшінің жұмысын қадағалауы;
- топтық қадағалау нысанын пайдалану кезінде топ жетекшісінің кеңесшілердің жұмысын бақылауы және бағалауы.

Телефон кеңесшісінің негізгі қағидаттары – жасырындық пен сенімділік. «Сенім телефоны» қызметіне хабарласқанда, абонент өзінің аты-жөнін немесе оның қай жерде екенін айтуға міндетті емес. Бұл оған анонимділікпен ерекшеленетін жеке мәселе және күрделі жағдайлар туралы еркін сөйлесуге мүмкіндік береді, ал абонент оларды сыртынан қарап шығуы мүмкін.

Кеңесшілер абонентті оларды қызмет қабырғасынан тыс жерлерде табуға көмектесетін ақпаратпен қамтамасыз етпеуі керек. Өзара мүдделер үшін абоненттерге қызметтің орналасқан жері немесе тұрғылықты жері туралы ақпарат берілмеуі керек.

Кеңесшілер абонентпен кездесу мүмкіндігіне жол бермеуі және оған үміттендірмеуі тиіс. Қызметтің жұмысына сенімділік немесе құпиялылық телефон арқылы әңгімелесуді, карточкалық файлдарды және ақпараттық материалдарды тіркеуден басқа барлық телефонмен сөйлесулерді, журналдарды немесе басқа да қызмет түрлерін тек ұжым қызметкерлеріне ғана рұқсат етілген. Бұл ақпаратпен жұмыс қабырғасынан тыс адамдармен, оның ішінде туыстарымен, достарымен немесе таныстарымен бөліспеуі керек. Телефон арқылы сөйлесуді талқылауға, егер қажет болса, өзара көмек көрсетуде, сондай-ақ оқу сессияларында – тек тиісті консультативтік әңгімелесу алаңын ғана пайдалана отырып, кезекші кеңесші немесе жетекші арасында ғана мүмкін.

Анонимдік және құпиялылық тек ұйымдастырушылық қана емес, сонымен бірге телефон арқылы көмек көрсетудің негізгі этикалық принциптері болып табылады.

Телефон арқылы кеңес берудің психотехникалық аспектілері. Белсенді тыңдау – телефон кеңесшісінің пайдаланатын негізгі психологиялық әдістерінің бірі болып табылады. Бұл психологиялық көмек өте ерекше, ол өмірлік деңгейге жетуге мүмкіндік береді. Экзистенциалды тұрғыда белсенді тыңдау қызметі негізгі адам қажеттіліктерінің бірі болып табылады. Белсенді тыңдау – адамның қиындықтары мен қайғы-қасіретін сезіну үшін, оның өмірлік мәселелерінің маңыздылығын және құндылығын түсіну болып табылады.

Телефонмен сөйлесу барысында белсенді тыңдау абоненттің «кері байланыс» арқылы көмегімен үнемі күшейтіледі, ол өз тактикасының дұрыстығына сенімді және абонентке оның қиындықтары түсінікті екеніне, дұрыс қабылданғанына және бағаланғанына сенімділік береді.

Өзін-өзі бақылау сұрақтары:

1. Телефон арқылы психологиялық кеңес берудің кемшіліктері мен шектеулерін көрсетіңіз.
2. Телефон арқылы байланыстың типтік қателіктерін сипаттаңыз.
3. Сенім телефонындағы кеңес берушіге қойылатын талаптарды анықтаңыз.

**СЕМИНАР САБАҚТАРЫНЫҢ
ҮЛГІ ТАҚЫРЫПТАРЫ**

- 1-семинар. Психологиялық кеңес беру мен психотерапияның ара қатынасы.
- 2-семинар. Кеңес берудің техникасы мен процедуралары.
- 3-семинар. Психологиялық кеңес беруде эмоциялық техникалар.
- 4-семинар. Психологиялық кеңес беруде үнсіздік техникасы.
- 5-семинар. Психологиялық кеңес беруде құрылымдау және басқару техникасы.
- 6-семинар. Психологиялық кеңес берудегі контралмастыру.
- 7-семинар. Психологиялық кеңес берудегі алмастыру.
- 8-семинар. Тұлғаның қорғаныс механизмдері.
- 9-семинар. Психологиялық кеңес берудегі қарсыласу.
- 10-семинар. Жасөспірімдерге психологиялық кеңес берудегі ерекшеліктер.
- 11-семинар. Кіші мектеп жасындағы балаларға кеңес беру ерекшеліктері.
- 12-семинар. Спортпен шұғылданатын әртүрлі жастық топқа жататын балаларға кеңес беру жұмысы.
- 13-семинар. Кеңес берудегі психологиялық анамнез.
- 14-семинар. Клиент мәселесіне баға беру.
- 15-семинар. Психологиялық кеңес берудегі әсер ету құралдары.

СӨЖ ТАПСЫРМАЛАРЫНЫҢ ҮЛГІ ТАҚЫРЫПТАРЫ

№	СӨЖ тапсырмалары*	СӨЖ орындау формасы	СӨЖ тапсыру уақыты (оқу аптасы)
1	1-СӨЖ 1. Кеңес берудің әртүрлі анықтамаларын салыстыру және талдау. 2. Эмпатикалық әсер етудің мысалдырын келтіру (10 жағдай). 3. «Психологиялық кеңес берудің түрлері мен жіктелуі» деген тақырыпқа презентация дайындау.	Хабарлама, сызба, презентация	3 апта
2	2-СӨЖ 1. Түсіндірме жүргізу – коммуникативті жағдайларға талдау (3 жағдай) 2. Теледидардағы «Түсіну және кешіру» бағдарламасындағы жағдайларға пікір қалдырып, талдау жасау. 3. Келісімнің мысалды сызбасын құрастыру.	Конспект сызба	5 апта
3	3-СӨЖ 1. Жасөспіріммен 1 сағаттық кеңес бергендегі диктофондық жазба. 2. Қалаған практикалық кеңес берудегі бір бағытқа талдау жасау. 3. «Тұлға теориясы психологиялық кеңес берудің әдіснамалық негізі» тақырыбына презентация.	Диктофонды дауыс жазба, презентация	7 апта
4	4-СӨЖ 1. Ертегі терапия, символдрама, психодрама әдістерін қолдана отырып, алғашқы мазасыздық деңгейінің алдын алуға кеңес ойлап табыңыз. 2. «Тренердің кәсіби профилактикасы» тақырыбына баяндама. 3. «Психологиялық әсер ету техникасы түрлері мен классификациясы» тақырыбына презентация.	Пікір, баяндама, көрнекілік құралдар, презентация	9 апта
5	5-СӨЖ 1. «Тыңдау шеңбері» – кеңес беру процесіне сызба дайынданыз. 2. «Психологиялық кеңес беру» тақырыбына арнайы әдебиеттер мен психологиялық сөздікті пайдаланып глоссарий құрастырып, түсініктерге анықтама беру.	Сызба, глоссарий	11 апта

ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫНЫҢ ҮЛГІСІ

1. Психологиялық кеңес берудің заманауи бағыттары мен даму перспективасын атаңыз.
2. Психологтың кеңес беру іс-әрекетін сипаттаңыз.
3. Ата-ана мен баланың өзара қарым-қатынасындағы мәселелер бойынша психологиялық кеңес берудің ерекшеліктерін анықтаңыз.
4. Кеңес беру психологиясының шығу тарихы, пәні мен міндеттерін сипаттаңыз.
5. Психологиялық кеңес берудің түрлеріне сипаттама беріңіз.
6. Клиентпен байланыс орнату техникаларын атаңыз.
7. Кеңес беру диалогында психолог-кеңес берушінің орнын анықтаңыз.
8. Кеңес берудегі алмастыру мен контралмастырудың маңыздылығын анықтаңыз.
9. Кеңес беру фазалары мен деңгейлерін сипаттаңыз.
10. Отбасындағы жеке және топтық кеңес берудің артықшылықтары мен кемшіліктерін анықтаңыз.
11. Кеңес берушінің жұмысындағы негізгі психотерапиялық әдістерді сипаттаңыз.
12. Психологиялық кеңес берудің құрылымдық компоненттерін атаңыз.
13. Психологиялық кеңес беру практикасында тестілеудің ролін анықтаңыз.
14. Отбасындағы кеңес берудің заманауи негізгі бағыттарын атаңыз.
15. Кеңесшінің бастапқы жұмысы ретінде психологиялық диагностика әдісінің ерекшеліктерін анықтаңыз.
16. «Психологиялық кеңес беру» түсінігіне анықтама беріңіз.
17. Психологиялық кеңес берудің психологияның басқа практикалық салаларынан айырмашылығын анықтаңыз.
18. Психологиялық кеңес беру қайда, кіммен және қалай ұйымдастырылатынын пайымдаңыз.
19. Психологиялық кеңес берудің түрлерін және олардың ерекшеліктерін көрсетіңіз.
20. Отбасындағы табысты психологиялық кеңес берудегі негізгі қажет жағдайларды анықтаңыз.
21. Клиенттің төзімсіздігін анықтаушы критерийлерді жіктеніз.
22. Бизнеске кәсіби психолог-кеңесші болу үшін міндетті түрде не білу керекін анықтаңыз.
23. Психолог-кеңес беруші бойында қандай тұлғалық қасиеттер болуы керектігін сипаттаңыз.
24. Психологиялық кеңес берудің психотерапиядан айырмашылығын атаңыз.
25. Психолог-кеңес беруші практикалық психологтың этикалық кодексі бойынша қандай негізгі жағдайларды білуі және сақтауы шарт, сипаттап беріңіз.

26. Отбасындағы психологиялық кеңес берудің отандық және шетелдік заманауи даму бағыттарын салыстырыңыз.
27. Кеңес беру жағдайына қойылатын негізгі талаптарды анықтаңыз.
28. Психолог-кеңес беруші жұмысының тиімділігі үшін қажетті жағдайларды сипаттаңыз.
29. Кәсіби іс-әрекеттің кеңес берушінің тұлғалық қырына әсерін сипаттаңыз.
30. Кеңес берудің техникасы мен әдістеріне мысалдар келтіріңіз.
31. Білім беруде психолог-кеңес берушіні дайындауда маңызды бағыттарды талдаңыз.
32. «Мифы психотерапии» (М.М. Огинская, М.В. Розин) мақаласы бойынша резюме жазыңыз.
33. Индивидуалды және топтық кеңес беру шеңберінде шешімін табуы мүмкін өмірдегі қиын жағдайлар тізімін құрастырыңыз.
34. Юнгтің аналитикалық психологиясы мен Фрейдтің классикалық психоанализіндегі әдістері мен мазмұндарын салыстырыңыз.
35. Психологиялық кеңес берудің қандай түрімен айналысқыңыз келетінін жазыңыз. Оған не себеп? Өз жауабыңызға толық кеңейтілген жауап беріңіз.
36. Отбасындағы кеңес берудің негізгі мақсаты мен принциптерін анықтап беріңіз.
37. Кеңес беру, психотерапия және түзетуге салыстырмалы талдау жасаңыз.
38. Өзіңіздің жоғары білікті психолог-кеңесші болу үшін қажетті психологиялық пәндер тізімін құрастырыңыз. Өз жауабыңызға толық аргументті түсіндірме беріңіз.
39. Өз бойыңызда білікті психолог-кеңесші болу үшін қандай тұлғалық қасиеттер бар. Қазіргі жағдайда қандай қасиеттердің жоқтығын қарастырып, жауабыңызға аргументті, кен түсіндірме беріңіз.
40. Болашақ психолог-кеңесші ретінде практикалық психологияның клиентке әсер ету әдістерінің қандай түрлерін алғыңыз келеді. Өз жауабыңызға кеңейтілген аргументті түсіндірме беріңіз.
41. Психолог-кеңесшіге қойылатын кәсіби талаптар тізімін құрастырыңыз.
42. Елестетіңіз, сіз психологиялық кеңес беріп отырсыз, оның практикалық жұмысын ұйымдастыру керек. Сіз неден бастайсыз? Келесі қадам қандай? Әр қажетті қадамның маңызын сипаттаңыз.
43. Тиімді кеңесшінің моделін сипаттаңыз.
44. Мысалы, сіз жүргізіп отырған кеңес беру соңына жақындады, клиентті мазалаған мәселенің шешімі табылды. Клиентке оның мәселесі шешілетініне сенімді ету арқылы психологиялық кеңес берудің қорытындысы қалай жұмыс істейтінін сипаттаңыз.
45. Белсенді тыңдауға мысал келтіріңіз.
46. «Психологиялық қорғаныс» феноменін клиентпен жұмыс кезінде қажеттілігіне түсінік беріңіз.
47. Психологиялық қорғаныс түрлеріне кесте құрастырыңыз.

48. Эмпатиялық әсер етуге қажетті 5 нақыл сөз жазыңыз және маңыздылығын сипаттаңыз.
49. Психолог-кеңес беруші бойында болуы керек тұлғалық қасиеттерді атаңыз.
50. «Психолог-кеңес беруші клиентке деген қарым-қатынаста хамелеон тәрізді болуы керек» деген А. Лазарустың нақыл сөзін қалай түсінесіз, түсіндірме жауап жазыңыз.
51. Вербалды және вербалды емес тәсілдерді қолданып, сенімді қарым-қатынас орнату ережелерін ойлап табыңыз.
52. Қандай жағдайларда жеке кеңес беру тиімді емес. Жауабыңызға аргументті түсіндірме беріңіз.
53. «Сенім телефонындағы жұмыстың оң және теріс жағы» сұрағына толық жауап жазыңыз.
54. «Кеңес беру процесінің бес қадамды моделі» тақырыбына кесте құрастырыңыз.
55. Н. Пезешкянның симптомына психотерапия бойынша жағымды интерпретация мысал жазыңыз.
56. Отбасылық кеңес берудің негізгі принциптеріне сипаттама беріңіз.
57. Юнгтің аналитикалық психологиясы бойынша кез келген түсті талдаңыз.
58. К. Юнгтің жұмыс әдістеріне кесте құрастырыңыз (аналитикалық психология).
59. Когнитивті бұзылулар түріне мысалдар келтіріңіз (Эллис, Бек).
60. «Психолог – бұл адам.....» тақырыбына эссе жазыңыз. Осы портретті өзіңізге бағыттап жазыңыз.

«ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ» ПӘНІНЕН ӨЗІН-ӨЗІ ТЕКСЕРУ СҰРАҚТАРЫ

1. «Фрейдтік қателік» деген бұл:
 - Клиенттің бейсаналық сезімін айтатын қателіктер.
2. Кеңес берушінің 5-7 жастағы баламен әңгімесі неше минуттан артық болмауы керек
 - 20 минуттан
3. Шындықтағы және қиялдағы кемшіліктерді жеңуге арналған бейсаналық әрекет қалай аталады:
 - компенсация
4. Әртүрлі тұлғаны аңсаусыз ассимиляциялау, үлгілерге бейсаналық бейімделу және өзіміздің әлсіздігімізді және кемшілік сезімін жеңуге мүмкіндік беретін идеалдар: бейсаналы тұрғыда басқа адамға ұқсас болу, өзінің әлсіздігі мен кемсіту сезімін жеңуге мүмкіндік беретін бейнелер мен идеалдарға бейсаналы еру:
 - идентификация
5. Психолог пен клиенттердің арасында қандай қарым-қатынас болмауы керек:
 - достық қарым-қатынас
6. Кеңес берудің екінші сатысының бірінші кезеңінде (клиенттің «шағым мұңы» (исповедь) кезеңі) психологтың әрекеті:
 - клиентке сұрақ қоймай тыңдау
7. Кеңес беруден бас тарту және клиентті басқа маманға бағыттау қандай жағдайда болады
 - клиент кеңес берушінің досы
8. Клиенттің «қосарлы» мінез-құлқына кеңес берушінің көрсететін реакциясы, клиенттің маңызды тақырыптардан қашуға талпынысы, сондай-ақ нақты өмірде өзекті мәселелерді көруге және шешуге кедергі келтіруін көрсету мақсатында кеңес беруші психологиялық қорғаныстың тәсілдерін көрсету:
 - конфронтация
9. Психодиагностикалық сараптаманың нәтижесінде құрылған клиенттің белгілі бір психологиялық ерекшеліктерінің көрінісі мен болуы туралы қорытынды:
 - психологиялық диагноз
10. Кеңес берушінің болжамы ең алдымен неге негізделеді:
 - клиент өзі және өзінің проблемалары туралы айтқанға
11. Кеңес берушінің мүмкіндіктерін асыратын клиенттің іскерлік бағдарлануы (В.В. Столин бойынша):
 - адекватты емес
12. «Осында және қазір» қабылдау, бос орындық әдісі – бұл қай психотерапияның техникалары?
 - гештальттерапия
13. Психологтың кеңес беру кезіндегі маңызды әрекеті:
 - клиентке ақпаратты «бейтарап» түрде кеңес бермеу

14. Ығыстырылған конфликтілермен байланысты жағымсыз сезімді қайтадан басынан кешіргісі келмеуінен туындаған пациенттің терапия процесінде ашылмауы:

- қарсылық

15. Кеңес берушінің жабық түрдегі сұрақтары

- ол үшін біртекті, қысқа жауаптар берілуі мүмкін

16. Ығыстырылған құмарлықтар қандай да бір тенденциялармен немесе символдармен ауыстырылатын психологиялық қорғаныс процесі:

- ауыстыру

17. Тұлға үшін қолайсыз сезімдер мен импульстерді санадан тыс сыртқы объектілерге таңу және санаға сыртқы әлемді өзгертілген түрде қабылдау ре-
гінде енуі:

- проекция

18. Кеңес беру кезінде психологтың клиенттен алған ақпараты клиенттің рұқсатынсыз басқа тұлғаларға берілуі мүмкін емес:

- егер ол басқалардың денсаулығына қауіп төндірмесе

19. Кеңес беру бөлмесі болуы керек:

- үлкен емес, тыныш тонмен боялған

20. Шындықты кинестетикалық режимде қабылдайтын клиенттің негізгі сөздері:

- сезінемін, тегіс ұстаймын

21. Клиентпен әңгімелесу кезінде қандай сөзден басталатын сұрақ тиім-
сіз:

- неге

22. Кеңес беруші мен клиенттің отыруының ең қолайлы қашықтығы:

- бір-бірінен 1,5 метр қашықтықта отыруы

23. Кеңес беруші психологтың ең маңызды сапасы:

- эмпатия

24. Психологиялық кеңес берудің ең негізгі міндеті:

- адамға психологиялық қиындықтарды түсіндіру және оның ішкі ресурстарын белсендендіру

25. Әдеттегі кеңес беру әңгімесі неше уақытқа созылады:

- 50 минут

ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ КУРСЫ БОЙЫНША ТЕСТ СҰРАҚТАРЫ

\$\$\$001

Кеңес беру:

A) Кәсіби мансапқа, некеге, отбасыға, тұлға және тұлғааралық қатынас-
тарға қатысты мәселелерді шешуге және шешім қабылдауға көмек көрсетуге
бағытталған шаралар жиынтығы

B) Психологиялық білімдерді және психологиялық мәдениетті көтеруге
бағытталған қызмет

C) Психикалық және жеке-тұлғалық дамуға ауытқушылықтарды жою
жұмысы

D) Деректерді жинау, өңдеу, интерпретациялау және болжамды растау
кезеңдері

E) Адамға жаңа мінез-құлықты игеруге, тұлғалық дамуға көмектеседі

F) Өзінің қалауы, таңдауы бойынша әрекет етуге мүмкіндік береді

G) Зерттеу әдістерін таңдаудан тұратын психолог жұмысы

H) Психикалық кінәраттарды ғылыми зерттеу

{Дұрыс жауап}= A, E, F

\$\$\$002

Экзистенциалды терапияда психологиялық кеңес беру мақсаттары:

A) Өз басында болып жатқан жағдайларға қатысты жауапкершілік алуға
итермелеу

B) Мұғалім мен оқушы, оқушылар арасындағы қарым-қатынас мәселеле-
рін анықтау

C) Өзгелермен ортақтастық сезімін сезіндіру арқылы ұнамсыз мотива-
цияны түзету

D) Психикалық дамуында ауытқушылықтары бар балалармен жұмыс
жасау

E) Клиентке өз еркіндігі мен жеке мүмкіндіктерін сезінуіне көмектесу

F) Коммуникативті ептіліктерді, қарым-қатынас кедергілерін анықтау

G) Клиент мәселесін тез арада шешуге көмектесу

H) Еркіндікті шектейтін факторларды идентификациялау

{Правильный ответ}= A, E, H

\$\$\$003

Адлериандық бағыт бойынша психологиялық кеңес беру мақсаты:

A) Басқа адамдармен теңбе-теңдік сезімін табу арқылы қате мотивацияны
түзету

B) Мінез-құлықты стимул және нығайту жолымен қалыптастыру

C) Бейсаналық деңгейге ығыстырылғандарды санаға ауыстыру

D) Клиентке әлеуметтік маңызды мақсаттарды қалыптастыруға көмектесу

E) Клиент өмірінің мақсатын трансформациялау

F) Ығыстырылған шиеленісті талдау

G) Тиімді жүріс-тұрысқа үйрету

H) Мінез-құлықты түзету

{Правильный ответ}= A, D, E

\$\$\$004

Кенес беру:

A) Психикаға емдік ықпал ету жүйесі

B) Психикалық бұзылыстарды емдеу әдісі

C) Клиникалық дені сау тұлғаға бағдарланған

D) Соматикалық ауруларды емдеуде қолданылады

E) Клиенттің қазіргі шағы мен болашағына бағдарланады

F) Клиент мінез-құлқы мен тұлғасын дамытуды көздейді

G) Мінездің терең, аса күшті патологиялық көріністерін өзгерту

H) Мінез-құлықтың психосоматикалық немесе психоэмоционалдық бұзылыстарын емдеу

{Дұрыс жауап}= C, E, F

\$\$\$005

Теория қызметтері:

A) Әдістерді құрастыру

B) Зерттеу жүргізу

C) Жинақталған ақпаратты жалпылайды

D) Әртүрлі жағдаяттар салдарын алдын ала болжайды

E) Тану үрдісінде қолданылатын принциптерді жинақтайды

F) Басшылыққа алынатын принциптер жүйесі

G) Жаңа фактілерді іздестіруге септігін тигізеді

H) Белгілі бір мақсатқа жетуге бағытталған әрекеттер жиынтығын жүзеге асырады

{Дұрыс жауап}= C, D, G

\$\$\$006

Психологиялық кеңес беру бағыттары:

A) Экзистенциалды терапия

B) Психоаналитикалық

C) Профилактикалық

D) Реабилитациялық

E) Адлериандық

F) Клиникалық

G) Терапиялық

H) Зерттеуші

{Дұрыс жауап}= A, B, E

\$\$\$007

Психологиялық кеңес беру:

A) Психологиялық диагноз қою немесе адамның психологиялық күйіне қатысты қорытынды жасау

B) Депрессивті клиенттерге дәрі-дәрмек, ем көрсету

C) Психиатриялық диагноздарды емдеу шаралары

D) Деректерді жинау, өңдеу, интерпретациялау және шешім шығару кезеңдері

E) Мәселелерді шешуде көмек көрсетуге бағытталған шаралар жиынтығы

F) Адамға жаңа мінез-құлыққа үйренуге көмектеседі

G) Білікті кеңес берушінің клиентке деген кәсіби қатынасы

H) Зерттеу әдістерін таңдаудан тұратын психолог жұмысы

{Дұрыс жауап}= E, F, G

\$\$\$008

K. Роджерс бойынша клиентке бағдарланған терапияның негізгі принциптері:

A) Тұтастықтың болмауы адам бойынша күйзелуді, ішкі конфликтіні тудырады

B) Психикалық іс-әрекетке, тұтастыққа бейімділік тән

C) Индивидтің мінез-құлқының дамуы қоршаған орта ықпалымен анықталады

D) Адамзат мінез-құлқында бейсаналық жетекші рөл атқарады

E) Адам баласы табиғаты бойынша зұлым

F) Әрбір тұлғаның құндылықтар мен мақсатты таңдауға, дербес шешім қабылдауға құқығы бар

G) Әрбір тұлғаның өзіндік құндылықтары бар және оларға құрметпен қарау керек

H) Әрбір тұлға өзіне жауапкершілікпен қарай біледі

{Дұрыс жауап}= F, G, H

\$\$\$009

Психологиялық кеңес берудің универсалды мақсаты:

A) Түрлі топтардағы адамдардың өзара әрекеттесуінде болатын әлеуметтік-психологиялық құбылыстарды қарастыру

B) Адамның даму заңдылықтарын, әрбір жас кезеңіне тән психологиялық ерекшеліктерін анықтау

C) Психикалық дамуында ауытқушылықтары бар балалармен оқу-тәрбиелік жұмыс жасау

D) Әлеуметтік шектеулерге қарамастан клиенттің жайлы өмір сүруі, өмір үшін мінез-құлықты өзгертуіне мүмкіндік жасау

E) Жаңа өмірлік қиындықтарға тап болғанда оны жеңу дағдыларын дамыту

F) Өмірде маңызды шешімдерді тиімді қабылдауды қамтамасыз ету

G) Оқытудың тиімді әдістерін жасау, оқытушылармен психологиялық тренингтер өткізу

H) Адамның әлеуметтік қасиеттерін, мінезі мен мотивациясының жалпы заңдылықтарын зерттеу

{Дұрыс жауап}= D, E, F

\$\$\$010

Психоаналитикалық бағыт бойынша психологиялық кеңес беру мақсаты:

- A) Клиентке жан дүниесіндегі ішкі конфликтіні ұғынуға көмектесу
 - B) Клиентке жоғалтқан тұтастықты қалыпқа келтіруге көмектесу
 - C) Индивид мінез-құлқының дамуын қоршаған орта ықпалымен анықтау
 - D) Мінез-құлқты стимул және нығайту жолымен қалыптастыру
 - E) Бейсаналық деңгейге ығыстырылған материалды санаға ауыстыру
 - F) Клиентке ерте тәжірибесін еске түсіруге көмектесу
 - G) Ығыстырылған шиеленісті талдау
 - H) Тиімді жүріс-тұрысқа үйрету
- {Дұрыс жауап}= E, F, G

\$\$\$011

Адлерияндық бағыт бойынша психологиялық кеңес беру мақсаты:

- A) Өзгелермен теңдесу сезімін сезіндіру арқылы қате мотивацияны түзету
 - B) Клиент пен кеңес беруші арасында кеңестік өзара әрекеттесу
 - C) Клиентке әлеуметтік маңызды мақсаттарды тұжырымдауға көмектесу
 - D) Тұлға әлеуетін жүзеге асыруға және оны арттыруға ықпал ету
 - E) Тұлғааралық қатынастарды орнату ептіліктерін дамыту
 - F) Клиент мінез-құлқының өзгеруіне мүмкіндік жасау
 - G) Клиент өмірінің мақсаттарын трансформациялау
 - H) Клиентпен қорғану механизмдерін талдау
- {Дұрыс жауап}= A, C, G

\$\$\$012

Клиентке бағдарланған терапия бағыты бойынша психологиялық кеңес беру мақсаты:

- A) Кеңес беруде өзін-өзі зерттеуге қолайлы климат
 - B) Түс көру, шығармашылық өнімдері, еркін ассоциациялар, қиялдау, қате әрекеттерді белсенді қолдану
 - C) Қоршаған ортаны адам мінез-құлқының факторы ретінде қарау
 - D) Клиенттің тәжірибеге деген ашықтығын, өзіне деген сенімділігін, спонтандылықты қолдау
 - E) Ұғынылмаған психологиялық дау-жанжалдарды талдау
 - F) Бейсаналық көріністерді интерпретациялау
 - G) Ұғынылмайтын құбылыстарды ұғындыру
 - H) Тұлғаның өсуіне кедергі жасайтын факторларды анықтау
- {Дұрыс жауап}= A, D, H

\$\$\$013

Психологиялық кеңес берудің психотерапиядан ерекшелігі:

- A) Невротикалық сипаттағы психологиялық қиындықтары клиникалық тұрғыда дені сау тұлғаларға бағытталады
- B) Психикалық және соматикалық бұзылыстардың себебін терең түсінеді

C) Психикалық және соматикалық іс-әрекет сферасында ағза күйі мен оның атқаратын қызметіне ықпал ететін емдеу әдістерін қолданады

D) Психологиялық құралдар арқылы ағза қызметі бұзылыстарын мақсатты түзетеді

E) Клиенттің мінез-құлқын өзгертуді және жеке басын дамытуды көздейді

F) Өртүрлі ауруларды емдеу үшін психологиялық білімдерді қолдану

G) Өдетте қысқа мерзімді (15 кездесуге дейін) көмекке бағдарланады

H) Мақсаты емдеу болып табылатын психологиялық әрекет

{Дұрыс жауап}= A, E, G

\$\$\$014

Психоаналитикалық бағыт бойынша негізгі теориялық принциптер:

A) Адам ерте балалық шақ тәжірибесімен анықталады

B) Мінез-құлық агрессивті және сексуалды ниеттенулермен түрткіленеді

C) Патология балалық жаста ығыстырылған шиеленістерден пайда болады

D) Адам иррационалды идеялардың құрбанына айналуы мүмкін

E) Тұлғаның қалыпты дамуы дұрыс өмірлік мақсатты көздейді

F) Адам өмірге рационалды ойлауға бейімділігімен келеді

G) Адам – сыртқы орта жемісі әрі оны жасаушы

H) Мінез-құлық оқыту үрдісінде қалыптасады

{Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$015

Адлерияндық бағыт бойынша негізгі теориялық принциптер:

A) Адам мақсатқа қол жеткізуге және әлеуметтік қызығуға ұмтылысымен анықталады

B) Стимул және нығайтуларды өзгерте отырып, адамды талап етілген мінез-құлыққа бағдарламалауға болады

C) Адам қандай да бір реакция, мінез-құлықты сезінуші, үйренуші тіршілік иесі

D) Әрбір адам ерте жаста өмірдің бірегей стилін қалыптастырады

E) Өмірдегі қиындықтар қолайсыз өмір стилінің қалыптасуына себепші болады

F) Қалыпты мінез-құлыққа нығайту және имитация арқылы үйретеді

G) Қиындықтар нашар оқытудың нәтижесінде туындайды

H) Өмірлік қиындықтар қате сенімдерден пайда болады

{Дұрыс жауап}= A, D, E

\$\$\$016

Клиентке бағдарланған терапияның негізгі теориялық принциптері:

A) Адам өз мінез-құлқын өзгелердің тәжірибесін байқай отырып өзгертуді

B) Әлеуметтік қабылдау негізіне қызмет ететін, нәтижеге жетуге бағытталған мінез-құлықтық қалыптастыру

C) Проблемалар тәжірибені бағалауды бұрмаланғанда пайда болады

D) Мінез-құлықтың жаңа түрлерін бақылау мен еліктеу арқылы алуға болады

E) Психикалық денсаулық негізін идеалды «Меннің» шын «Менге» сай болуы құрайды

F) Адам мінез-құлқына оның бақылау «локусының» бағыты ықпал етеді

G) Қоршаған орта адам мінез-құлқының факторы болып табылады

H) Адамға өзін-өзі жүзеге асыру ұмтылысы туа бітеді

{Дұрыс жауап}= C, E, H

\$\$\$017

Кеңес беру үрдісінің құрылымы:

A) Хаттаманы жүргізу, зерттеу міндеттерін, пәнін, техникалық құралдарын т.б. анықтау

B) Зерттеу мәселесін анықтау, оның өзектілігін, зерттеу жүргізу мүмкіндіктерін бағалау

C) Зерттеудің логикалық және хронологиялық сызбаларын құру

D) Мәселені зерттеу, проблеманы екі өлшеммен анықтау

E) Тұлғаны биография бойынша психологиялық зерттеу

F) Мәселені идентификациялау, жоспарлау

G) Ис-әрекет, бағалау және кері байланыс

H) Ғылыми болжам жасау

{Дұрыс жауап}= D, F, G

\$\$\$018

Психологиялық кеңес беру бағыттары:

A) Мінез-құлық терапиясы

B) Психоаналитикалық

C) Профилактикалық

D) Реабилитациялық

E) Диагностикалық

F) Коррекциялық

G) Адлериандық

H) Зерттеуші

{Дұрыс жауап}= A, B, G

\$\$\$019

Кеңес берудің түрлері:

A) Жеке

B) Максималды немесе Минималды

C) Отбасылық

D) Топтық

E) Индивидуалды

F) Теориялық

G) Топаралық

H) Практикалық

{Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$020

Психологиялық кеңес берудің бағыттылықтары:

A) Үйрету мен тәрбиелеу

B) Клиенттің мәселесін шешу

C) Клиенттің өзі туралы көрінісін арттыру

D) Өмірлік қиындықтарды балама түрде болжау

E) Психоаналитикалық симптомдарды емдеу

F) Қайта тәрбиелеу

G) Астрологиялық портретін құрастыру

H) Психозды емдеу

{Дұрыс жауап}= B, C, D

\$\$\$021

Кеңес беру кезеңдерін сипаттап беру:

A) Жауаптарды тыңдау

B) Раппорт орнату

C) Кері байланысты бағалау

D) Сұрақтар беру

E) Қорытынды жасау

F) Кеңес бергені үшін ақы талап ету

G) Түйіндеме жасау

H) Клиенттің мәселелерін зерттеу

{Дұрыс жауап}= B, C, H

\$\$\$022

Кеңес берудің этикалық принциптері:

A) Жағымды қарым-қатынас және эмпатия

B) Клиентті сыйлау

C) Клиенттің отбасылық қарым-қатынасына жауапкершілік

D) Конфиденциалдылық

E) Жеке және кәсіби қызығушылықтарды бөлу

F) Каузалды атрибуция

G) Клиентпен туыскандық қатынаста болу

H) Компетенттілік

{Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$023

Психологиялық кеңес берудің объектілері:

A) Клиент

B) Психиатр

C) Дефектолог

D) Топ

E) Кеңес беруші психолог

F) Отбасы

G) Логопед

H) Педагог

{Дұрыс жауап}= A, D, F

\$\$\$024

Кенес беру жұмысының бағыттары:

- A) Психодиагностикалық
 - B) Психопрофилактикалық
 - C) Психотүзету,
 - D) Ересек адамдарға
 - E) Нәрестелерге
 - F) Ата-аналарға
 - G) Дәрігерлерге
 - H) Логопедтерге
- {Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$025

Психологиялық кеңес берудің негізгі мақсаты:

- A) Психолог пен клиент ара қатынасын жақсарту
- B) Ата-аналар мен бала қарым-қатынасын түзеу
- C) Психологиялық көмек көрсету қажеттілігі даусыз екендігін дәлелдеу
- D) Жасөспірімдердің психологиялық ерекшеліктерімен жұмыс
- E) Адамдармен ара қатынасын дұрыс орнатуға көмектесетіндігіне сендіру
- F) Диагностикалық және психокоррекциялық жұмыстар жүргізу
- G) Отбасылық қатынастарды реттеу
- H) Клиентпен әңгімелесу арқылы кеңес сұрап келген адамның проблемаларын шешу

{Дұрыс жауап}= A, E, H

\$\$\$026

Психологиялық кеңес берудің табысты болуы байланысты:

- A) Кеңес берушінің клиентті мұқият тындауы
- B) Шағымданушының өз жеке басында болған оқиғасы туралы ойын кейіту
- C) Психолог пен клиент арасында жағымды климат орнату
- D) Клиенттің дұрыс шешім қабылдауына ықпал жасау
- E) Психологтың клиентке симпатия жасауы
- F) Клиентті түсінуге тырыса отырып, көмектесу
- G) Клиенттің басынан кешкен оқиғаларына қатысты жауапкершілікті өзіне алу

H) Клиентке үлкен сенім арту

{Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$027

Психологиялық кеңес беруді зерттеген ғалымдар:

- A) А. Мұқанов
- B) А.С. Спиваковская
- C) В. Вундт
- D) С.Л. Рубинштейн
- E) А. Лазарус

F) К. Реджерс

G) В. Кемплер

H) К. Рудестам

{Дұрыс жауап}= B, F, H

\$\$\$028

Кеңес берушінің рөлдік қызметтері:

A) Клиенттің психологиялық білімін арттыру, психологиялық мәдениетін шыңдау

B) Психологиялық диагноз қою, психологиялық қорытынды дайындау

C) Психотерапия арқылы ағза қызметінің бұзылыстарын анықтау

D) Клиенттің айналасында дені сау психологиялық климат жасау

E) Клиентпен өзара сенімділік қарым-қатынасын орнату

F) Психикалық ауытқушылықтарды жою

G) Кеңес беру үрдісін үнемі жетілдіру

H) Клиентке кешенді емдік ықпал жасау

{Дұрыс жауап}= D, E, G

\$\$\$029

Кеңес берушіге қажетті тұлғалық қасиеттер:

A) Адамға терең көңіл бөлу, олармен қарым-қатынаста төзімді болу

B) Өзге адамдардың бағыт-бағдарына және мінез-құлқына қатысты сезімтал болу

C) Қарым-қатынаста өзінің жеке тәжірибесімен бөлісе білу

D) Эмоциялық тұрақтылық және объективтілік

E) Өзге күдікпен қарау

F) Сырларымен бөлісіп, тіл табыса білу

G) Күдіктену, сенімсіздік

H) Қатаң талап қою

{Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$030

Кеңес берушіге қажетті тұлғалық қасиеттер:

A) Өзге тұлғаның құндылықтарын құрметтеу

B) Адамдарға сенім арту

C) Кәсіби борышын саналы сезіну

D) Өзге күдікпен қарау

E) Өзгелерге сенбеу

F) Ақыл айту

G) Иландыру

H) Көндіру

{Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$031

Кеңес беруші үшін айрықша зиянды кескіндер:

A) Жауапкершілік алу

- B) Тұйықтық, тәуелділік
 - C) Эмоциялық тұрақтылық
 - D) Сезімталдық, төзімділік
 - E) Сенімді қатынас орнату
 - F) Өзгелердің сеніміне кіре білу
 - G) Клиенттің әртүрлі ниет-тілектеріне төзімді бола алмау
 - H) Клиентті өз қажеттіліктеріне қолдануға бейімділік
- {Дұрыс жауап}= B, G, H

\$\$\$032

К. Шнейдер бойынша білікті психологиялық кеңес берудің және психотерапияның маңызды постулаттары:

- A) Кеңес берушінің төзімділігі
 - B) Кеңес берушінің кемелдену процесі
 - C) Кеңес берушінің жеке басының кемелдігі
 - D) Кеңес берушінің теориялық білімі
 - E) Кеңес берушінің әлеуметтік жетілгендігі
 - F) Кеңес берушінің практикалық ептілігі
 - G) Кеңес берушінің ғылыми зерттеу дағдылары
 - H) Кеңес берушінің коммуникативті құзыреттілігі
- {Дұрыс жауап}= B, C, E

\$\$\$033

Күйіну синдромы:

- A) Депрессивті қалыпта, шаршап-шалдығу сезімінде, энергия мен энтузиазмның жетіспеушілігінде көрінеді
 - B) Ұзаққа созылған эмоциялық жүктеме салдарынан эмоциялық, физикалық әлсіреу, ақыл-ойдың шаршауы
 - C) Өзінің жасаған еңбегінің жағымды нәтижелерін көру қабілетінің жоғалуы
 - D) Тұлғаның спецификалық-кәсіби типінің қалыптасуы
 - E) Тұлғаның психологиялық бейімделе алмаушылығы
 - F) Тұлғаның психологиялық бағдарының бұзылуы
 - G) Құндылық бағдар, бағыттылықтың өзгеруі
 - H) Кәсіби деформацияның ақырғы дәрежесі
- {Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$034

Кеңес берушінің рөлдік қызметтері:

- A) Клиенттің өмірлік жағдайларына тікелей «ену»
- B) Клиенттің психологиялық білімін арттыру, психологиялық мәдениетін шыңдау
- C) Психологиялық диагноз қою, психологиялық қорытынды дайындау
- D) Психотерапия арқылы ағза қызметінің бұзылыстарын анықтау
- E) Клиентке қолайлы психологиялық климат жасау
- F) Клиентпен өзара сенімді қарым-қатынас орнату

- G) Психикалық ауытқушылықтарды жою
 - H) Әртүрлі ауруларды емдеу
- {Дұрыс жауап}= A, E, F

\$\$\$035

Кеңес берушіге қажетті қасиеттер:

- A) Өктемдік
 - B) Өжеттілік
 - C) Талап қою
 - D) Сөзге сараң
 - E) Көнгіштік
 - F) Көрегенділік
 - G) Адамдарға сенім білдіру
 - H) Өзге тұлғаның құндылықтарын құрметтеу
- {Дұрыс жауап}= F, G, H

\$\$\$036

Кеңес берушіге тән қасиеттер:

- A) Көндіру
 - B) Ақыл айту
 - C) Иландыру
 - D) Тіл алдыру
 - E) Өзіндік түсінік
 - F) Жаңсақ нанымдардың болмауы
 - G) Сырларымен бөлісу
 - H) Кәсіби борышын ұғыну
- {Дұрыс жауап}= E, F, H

\$\$\$037

L. Wolberg бойынша кеңес беруші үшін айрықша зиянды қасиеттер:

- A) Эмпатия
 - B) Өктемділік
 - C) Тұйықтық
 - D) Тәжірибеге ашықтық
 - E) Тәуелділік
 - F) Толеранттылық
 - G) Эмоциялық тұрақтылық
 - H) Өзгелердің сеніміне кіре білу
- {Дұрыс жауап}= B, C, E

\$\$\$038

Аутентті тұлғаның тіршілік ету белгілері:

- A) Өзгелермен тіл табысуға тырысу
- B) Өзгелердің сеніміне кіре білу
- C) Қазіргі сәтті толықтай сезіну
- D) Өзін басқалардың орнына қоя білетіндігін көрсету
- E) Өзгелерге жанашырлық білдіруге тырысу

- F) Қазіргі сәтте өмір тәсілін таңдау
G) Өз таңдауына жауапкершілікті қабылдау
H) Жақындық, одан терең қатынастың орнауы
{Дұрыс жауап}= C, F, G

\$\$\$039

К. Schneider бойынша білікті психологиялық кеңес берудің және психотерапияның маңызды постулаттары:

- A) Кеңес берушінің төзімділігі
B) Кеңес берушінің кемелділігі қалып ретінде
C) Кеңес берушінің жеке кемелденуі
D) Кеңес берушінің кәсіби даярлығы
E) Кеңес берушінің теориялық білімі
F) Кеңес берушінің әлеуметтік жетілуі
G) Кеңес берушінің ғылыми зерттеу ептілігі
H) Кеңес берушінің коммуникативті құзыреттілігі
{Дұрыс жауап}= B, C, F

\$\$\$040

Тиімді кеңес берушінің қасиеттері:

- A) Эмпатия
B) Тұйықтық
C) Өктемдік
D) Көнгіштік
E) Енжарлық
F) Басқаны құрметтеу
G) Тәуелділік
H) Конгруэнттілік
{Дұрыс жауап}= A, F, H
{Семестр} = 7

\$\$\$041

Сәтті коммуникативті іс-әрекеттің жақтары:

- A) Идентификация
B) Коммуникация
C) Фасилитация
D) Интеракция
E) Атракция
F) Ингибация
G) Перцепция
H) Эмпатия
{Дұрыс жауап}= B, D, G

\$\$\$042

Тиімді кеңес беруші тұлғасының моделіне кіретін қасиеттер:

- A) Амбициоздылық

- B) Жетістікке жетуге ұмтылу
C) Байқағыштық
D) Аутенттілік
E) Коммуникативтік
F) Біліктілік
G) Өзін-өзі тануды дамыту
H) Белгісіздікке толеранттылық
{Дұрыс жауап}= D, G, H

\$\$\$043

Интегративті коммуникативті ептіліктер:

- A) Тұлға күші және ұқсастырылу
B) Жеке жауапкершілікті қабылдау
C) Өзгелермен қарым-қатынас тереңдігі
D) Өзара әрекеттесудің стратегиясын жасау
E) Әңгімелесушіні тыңдай және түсіне білу
F) Өзара қабылдауға, өзара түсіністікке бағытталушылық
G) Өз мінез-құлқын басқара білу
H) Қарым-қатынас жағдайында бағдарлана алу және қарым-қатынастың әртүрлі құралдарын қолдана білу
{Дұрыс жауап}= E, G, H

\$\$\$044

Клиент құндылығына ықпал етуге болмайды, себебі:

- A) Әрбір индивидтің өмірлік философиясы айрықша болғандықтан, оны өзге адамға міндеттемеген жөн
B) Ешбір кеңес беруші өзінің өмірлік философиясын толыққанды дамыған, дұрыс деп сендіре алмайды
C) Құндылықтарды менгертуге лайықты орын кеңес беруші кабинеті емес, отбасы, діни мекемелер
D) Клиент өзге адамның өмірлік философиясына қарсылық білдіруі мүмкін
E) Клиент кеңес берушінің кеңестерін қабылдауы мүмкін
F) Кеңес беруші клиенттің өмірінде негативті із қалдыруы мүмкін
G) Кеңес беруші клиентті өз мүддесіне сай қолдануы мүмкін
H) Кеңес берушінің функциясы клиентті бақытты ету
{Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$045

«Күйіну синдромы»:

- A) Ұзаққа созылған эмоциялық жүктеме салдарынан эмоциялық, физикалық тұрғыда әлсіреу
B) Депрессиялық күйде көрінеді, шаршау сезімі, энергия мен құлшыныстың жетіспеуі
C) Өзінің жасаған еңбегінен жағымды нәтижелерді көру қабілетінің жоғалуы

- D) Күрделі коммуникативті дағдылар мен іскерліктерді меңгеру
E) Тұлғаның психологиялық бейімделе алмаушылығы
F) Кәсіби әдеттердің адамдардың жеке өміріне әсері
G) Кәсіби іс-әрекеттің тұлғаға жағымсыз әсері
H) Кәсіби деформацияның ақырғы дәрежесі
{Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$046

Психологиялық кеңес беру процесінің аяқталуы:

- A) Белсенділікпен, өзін ұстай алуымен
B) Клиентпен достық қарым-қатынас орнатумен
C) Кәсіби ақпараттар мен ұсыныстар берумен
D) Клиентті тұрақты клиентке айналдырумен
E) Клиенттің ақпараттануымен және көп жаңалық білуімен
F) Барлық сессия бойынша қайта байланыс берумен
G) Келесі кездесу туралы қажет болса келісумен
H) Клиентті әрдайым мадақтаумен
{Дұрыс жауап}= C, F, G

\$\$\$047

Клиентпен жұмыста кеңес беруші маман жүзеге асыру керек:

- A) Клиентпен әлеуметтік зонада сұхбат құру
B) Жағдаяттық даму
C) Сөздердің шындығын анықтау үшін, тез және көп сұрақ қою
D) Регрессия
E) Жабық позада болу
F) Клиенттің позасын, қылықтарын қадағалау
G) Қайта-қайта клиентке қарай беру
H) Психикалық жетілу
{Дұрыс жауап}= A, C, F

\$\$\$048

Кеңес беруші маманның білімдері болу керек:

- A) Педагогикалық
B) Медициналық
C) Психологиялық
D) Теориялық
E) Практикалық
F) Экономикалық
G) Заңгерлік
H) Тәжірибелі супервизорлық
{Дұрыс жауап}= B, C, H

\$\$\$049

Психологиялық кеңес берудің негізгі шарттары:

- A) Анонимділік

- B) Тәуелділік
C) Құпия сақтау
D) Конфиденциалдылық
E) Білімділік
F) Ақпараттылық
G) Тәжірибелілік
H) Кепіл берушілік
{Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$050

Психолог-кеңес беруші өзін «гуру» ұстанымына қоятын уақыт:

- A) Клиентке ықпал ете алмағанда
B) Тәжірибесі таяз болғанда
C) Клиентке эмпатия жасағанда
D) Шеберлігі қалыптаспағанда
E) Құндылықтарын қабылдап алса
F) Адами факторларды есепке алса
G) Клиентке тілектес болса
H) Жауапкершілікті өз мойнына алса
{Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$051

Кеңес беру процесінде А.А. Бодалев пен В.В. Столин ұсынған басты қағидалар:

- A) Клиенттің сүйіспеншілігін тудыру
B) Клиентті кеңес беру процесіне кірістіру
C) Мәселенің өзектілігін түсіндіру
D) Кеңес беруші мен клиент арасындағы қатынасты құру
E) Ұзақ және терең зерттеу
F) Жеке және кәсіби қатынастарды шектеу
G) Өзіндік ойын қалыптастыру
H) Психодиагностикалық жұмыстарды жүргізу
{Дұрыс жауап}= B, D, F

\$\$\$052

И.В. Цзен мен Ю.В. Пахалов клиент пен психолог қатынасы ерекшеліктерін анықтайтын ұстанымдарды көрсеткен:

- A) Теңсіздік
B) Жоғары
C) Төменнен жоғарыға
D) Серіктестік
E) Тепе-теңдік
F) Бірегейлік
G) Жоғарыдан төменге
H) Сынаушылық
{Дұрыс жауап}= C, D, G

\$\$\$053

Клиенттің проблемасы тұлғааралық немесе жеке тұлғалық екендігін анықтау үшін психолог:

- A) Сынаушылық
 - B) Кенеттен толқу
 - C) Жанама сұрақтар қою
 - D) Динамикалық
 - E) Кездесуден күткен үмітінің ерекшелігін талдау
 - F) Психокоррекциялық жұмыс жүргізу
 - G) Клиент мүддесін ескермеу
 - H) Клиент құндылықтарын қабылдамау
- {Дұрыс жауап}= C, E, F

\$\$\$054

Кеңес беру кезінде клиенттің бойында жағдайлар көрініс алуы мүмкін:

- A) Тақырыпқа деген қызығушылығының жоғалуы
 - B) Кенеттен толқу
 - C) Практикалық ойлау
 - D) Іштей психолог пікірімен келіспеу
 - E) Білімді қайталау
 - F) Сұхбат құру
 - G) Психологтың күйзелуі
 - H) Лабораториялық кезең
- {Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$055

Р. Нельсон-Джоунстың пікірінше, кеңес беру мақсаттары:

- A) Диагноз қою
 - B) Клиентпен тіл табысу
 - C) Диагностика және коррекция
 - D) Сенімді қарым-қатынас орнату
 - E) Емдік шаралар жиынтығын қолдану
 - F) Өсуді, жетілуді немесе дамуды қамтамасыз ету
 - G) Өзі-өзіне кеңес беруші болуды үйрету
 - H) Клиенттерді өзіне-өзі көмек көрсетуіне үйрету
- {Дұрыс жауап}= F, G, H

\$\$\$056

Ю.Е. Алешина бойынша клиентпен әңгімелесу кезеңдері:

- A) Келісім-шарт жасау
- B) Клиентке ықпал ету
- C) Бағалау және кері байланыс
- D) Мәселені екі өлшемді анықтау
- E) Клиентпен танысу және әңгімені бастау
- F) Коррекциялық ықпал ету және әңгімені тәмамдау
- G) Клиент жайында мәлімет алу үшін диагностика жүргізу

H) Клиентке сұрақтар қою, кеңес беру болжамын тұжырымдау және тексеру

{Дұрыс жауап}= E, F, H

\$\$\$057

Кеңес беру контактысының параметрлері:

- A) Көндіру
 - B) Сенім арту
 - C) Конфиденциалдылық
 - D) Шыдамдылық
 - E) Эмоциялылық
 - F) Қолдау көрсету
 - G) Бағыт-бағдар беру
 - H) Болжамды тексеру
- {Дұрыс жауап}= C, E, F

\$\$\$058

Өртүрлі теориялық бағыттар тұрғысынан «кеңес беруші-клиент» контактысы:

- A) Қарым-қатынас кедергілерін анықтау
 - B) Өзгерудің бастамасы үшін алғышарттар жасайды
 - C) Эмоциялық күштенуді кернеудікі бәсеңдетеді
 - D) Клиентті өз еркімен өзгертеді
 - E) Кеңес беру уақытын анықтайды
 - F) Талқылау мен жалпы жұмыстың мазмұнын құрайды
 - G) Клиенттің ниеттерін жүзеге асырады
 - H) Рефлексия қабілеттерінің жойылуына әкеледі
- {Дұрыс жауап}= B, D, F

\$\$\$059

Терапиялық климаттың эмоциялық компоненттері:

- A) Табандылық
 - B) Токтамға келгіштік
 - C) Интеллектуалды қабілет
 - D) Коммуникативті ептілік
 - E) Өзін өзгенің орнына қою
 - F) Кеңес берушінің шын пейілділігі
 - G) Өзара сенім атмосферасын жасау
 - H) Эмпатияға деген қабілет пен клиентті шартсыз сыйлау
- {Дұрыс жауап}= F, G, H

\$\$\$060

Эмпатия:

- A) Өзін басқа кісімен идентификациялау
- B) Өзін өзгенің орнына қою
- C) Құрмет көрсету

- D) Өзін-өзі талдау
 - E) Клиенттің субъективті әлеміне «төселу»
 - F) Бауырмалдық
 - G) Құштарлық
 - H) Адалдық
- {Дұрыс жауап}= A, B, E

\$\$\$061

Психологиялық кеңес беру құрылымының эклектикалық моделінің сатылары:

- A) Мәселені анықтау
 - B) Психикалық байланыс орнату
 - C) Мәселені екі өлшемді анықтау
 - D) Альтернативаларды ұқсастыру
 - E) Клиентпен күтілетін нәтижені талдау
 - F) Клиент назарын кеңес беру үрдісіне аудару
 - G) Клиент жайында мәлімет алу үшін диагностика жүргізу
 - H) Клиентті мәселені терең талдауда мадақтау, оның сезімдерін ескеру
- {Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$062

Психологиялық кеңес беру құрылымының эклектикалық моделінің сатылары:

- A) Іс-әрекет
 - B) Жоспарлау
 - C) Ашық сұрақтар қою
 - D) Бағалау және кері байланыс
 - E) Диагностика және коррекция
 - F) Мәселенің шешімі туралы өз пікірін ұсыну
 - G) Кеңес беру талаптары мен ережелерін түсіндіру
 - H) Мәселені клиентпен бірдей түсінікке жеткенше нақтылау
- {Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$063

Кеңес берудегі контакт:

- A) Бір адамның екінші бір адамға өзінің ішкі ресурстарын позитивті бағытта коддануына көмектесетін динамикалық процесс
 - B) Кеңеске қатысушылардың (кеңес беруші және клиент) бір-біріне деген сезімдерін, бағдарын білдіру тәсілі
 - C) Шынайы қатынас пен қарқынды түрде бастан кешірулермен алмасу
 - D) Субъектінің ішкі психикалық актілерін, күйлерін өзіндік талдау үрдісі
 - E) Біріккен іс-әрекет қажеттігін тудыратын күрделі, көп жоспарлы үрдіс
 - F) Өзгенің күйінішін, мұңын сезіну, эмоциялық жанашырлық білдіру
 - G) Қарым-қатынасқа түсушілердің хабар алмасуы, бір-бірін бағалауы
 - H) Санада болып жатқан құбылыстарды ой елегіне салу, талқылау
- {Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$064

Кеңес берудегі контактының параметрлері:

- A) Баяулық
 - B) Жүйелілік
 - C) Перцептивті
 - D) Альтруистік
 - E) Ассертивтілік
 - F) Қарқындылық
 - G) Динамикалық
 - H) Эмоционалдылық
- {Дұрыс жауап}= F, G, H

\$\$\$065

Кеңес берудегі контактының параметрлері:

- A) Конфиденциалдылық
 - B) Идентификациялау
 - C) Қолдау көрсету
 - D) Адал ниеттілік
 - E) Ассимиляцияласу
 - F) Конформдылық
 - G) Комплементарлық
 - H) Доминанттылық
- {Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$066

Терапиялық климаттың физикалық компоненттері:

- A) Кері байланыс
 - B) Адал ниеттілік
 - C) Жауапкершілік
 - D) Эмпатиялық тыңдау
 - E) Кеңес беру жабдықтары
 - F) Психикалық байланыс орнату
 - G) Кеңес беру уақытын құрылымдау
 - H) Кеңес беру кеңістігін құрылымдау
- {Дұрыс жауап}= E, G, H

\$\$\$067

Терапиялық климаттың эмоциялық компоненттері:

- A) Эмпатия
- B) Аффект
- C) Интеракция
- D) Шын ниеттілік
- E) Кеңес
- F) Агрессивтілік
- G) Өзара сенім орнату

Н) Фрустрация
{Дұрыс жауап}= A, D, G

\$\$\$068

Клиентті психологиялық бағалау аспектілері:

- A) Танымдық
 - B) Когнитивті
 - C) Гуманистік
 - D) Нозологиялық
 - E) Функционалды
 - F) Мінез-құлықтық
 - G) Экзистенциалды
 - H) Психодинамикалық
- {Дұрыс жауап}= D, G, H

\$\$\$069

Психологиялық анамнез жинау топтамасы:

- A) Психикалық аурулар
 - B) Медициналық анамнез
 - C) Физиологиялық анамнез
 - D) Демографиялық апарат
 - E) Психосоциалдық анамнез
 - F) Психофизиологиялық анамнез
 - G) Өзекті мәселелер және бұзылыстар
 - H) Нейропсихологиялық және психодинамикалық қасиеттер жиынтығы
- {Дұрыс жауап}= D, E, G

\$\$\$070

Лири бойынша клиенттің психологиялық анамнезін бағалаудың негіздері:

- A) Әлеуметтік мінез-құлық және өзін-өзі бағалау бойынша ақпараттар
 - B) Тестілеу кезінде алынған мәліметтер және түс көруді талдау
 - C) Бейсаналық және құндылықтар жүйесі туралы деректер
 - D) Танымдық үрдістер, көрсеткіштер
 - E) Қажеттілік-мотивациялық өрісі
 - F) Жеке-типологиялық қасиеттері
 - G) Эмоциялық-еріктік үрдістері
 - H) Қалыпты даму дәрежесі
- {Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$071

Қайта айтып берудің (перифразирование) мақсаты:

- A) Кеңес берушінің клиентті мұқият тыңдайтынын көрсету
- B) Клиенттің сөздерін түсінгендігіне көз жеткізу, тексеру
- C) Клиенттің эмоциялық жай-күйін сезіну
- D) Медитация және гипноз жүргізу
- E) Түзету жұмыстарын ұйымдастыру

F) Клиенттің ойын нақтылау
G) Өңгімелесу, сұхбат жүргізу
H) Диагностика жасау
{Дұрыс жауап}= A, B, F

\$\$\$072

Үндемей үзіліс жасау:

- A) Клиентке өз ойларына, сезімдеріне, қылықтарына «шоғырлануына», терең бойлауына мүмкіндік береді
 - B) Кеңес берушіге ойын жинақтауға, ойлануға, жауап іздестіруге көмектеседі
 - C) Клиентке жауапкершіліктің өз мойнында екенін түсінуге мүмкіндік береді
 - D) Кеңес беруші мен клиенттің эмоциялық өзара түсіністігін арттырады
 - E) Клиенттің негізгі ойын қайта өзгертіп айтуға мүмкіндік береді
 - F) Кеңес берушіге кенеттен сұрақ қоюға жағдай жасайды
 - G) Кеңес берушінің ақыл-кеңестерін талқылауға қажет
 - H) Түсіндіруге, интерпретация жасауға қажетті шарт
- {Дұрыс жауап}= A, C, D

\$\$\$073

Кеңес берудегі тілсіз жүргізілетін байланыс түрлері:

- A) Құнсыздығы
 - B) Дауыстың ырғағы, күші, паузаларды пайдалану
 - C) Ым-ишара
 - D) Сөйлеу мәнері
 - E) Жест, пантомимика
 - F) Бет көрініс, дене қалпы
 - G) Вербалды емес қатынас жасау
 - H) Монолог
- {Дұрыс жауап}= B, E, G

\$\$\$074

Психологиялық кеңес берудің маңызды шарттары:

- A) Сенімділік қарым-қатынасы
 - B) Кеңес берушіге мүмкіндік беру
 - C) Клиентке бәрін айтуға мүмкіндік беру
 - D) Құнсыздығы
 - E) Эмпатия
 - F) Жаксы көңіл-күйі
 - G) Айқайлау, жеку
 - H) Сеанстың міндетті түрде ақысын төлеуі
- {Дұрыс жауап}= A, C, E

\$\$\$075

Белсенді тыңдау әдісі:

- A) Анализдеу
 - B) Бас изеу, ымдау
 - C) Сұрақ қою
 - D) Бакылау
 - E) Айқайлау
 - F) Жеку
 - G) Жылау
 - H) Талкылау
- {Дұрыс жауап}= B, C, H

\$\$\$076

Кеңес берушінің іс-әрекет аймағы:

- A) Психокоррекция жүргізу
 - B) Психологиялық кеңес жүргізу
 - C) Психомотортерапиялық жұмыстар жасау
 - D) Психодиагностикалық жұмыстар жүргізу
 - E) Психиатриялық болжау жасау
 - F) Медициналық диагноз қою
 - G) Астропрогноз ұйымдастыру
 - H) Медициналық карта жасау
- {Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$077

Кеңес беруде қолданылатын принцип:

- A) Ақыл-кеңес беру
 - B) Анонимділік
 - C) Клиенттің беретін бағасы
 - D) Клиентті сынамау
 - E) Кәсіби қызығушылықтарын қадағалау
 - F) Кеңес беруге деген сенімсіздік
 - G) Жеке сәтсіздікті клиентке бағыттау
 - H) Клиентке деген сезім
- {Дұрыс жауап}= B, D, E

\$\$\$078

Кеңес берушінің кәсіби жұмысының тиімділігіне кедергі:

- A) Тепе-теңдік
 - B) Клиентке өктемдік келтіру
 - C) Сенімсіздік
 - D) Реалды максаттарды қоя білу
 - E) Сензитивтілік
 - F) Шыдамсыздық
 - G) Аутенттілік
 - H) Жауапкершілік
- {Дұрыс жауап}= B, C, F

\$\$\$079

Кеңес беру кезінде қолданылатын вербалды коммуникациялар түрлері:

- A) Сұрақ
 - B) Интонация
 - C) Жестер
 - D) Позалар
 - E) Парафраз
 - F) Пантомимика
 - G) Көз контактісі
 - H) Жалпылау
- {Дұрыс жауап}= A, E, H.

\$\$\$080

Психологиялық кеңес беруде қолданылатын шығармашылық психотерапиялық әдістер:

- A) Логотерапия
 - B) Изотерапия
 - C) Дене терапиясы
 - D) Арт-терапия
 - E) Құм терапиясы
 - F) Трансактілі талдау
 - G) Медитация
 - H) Гештальт терапия
- {Дұрыс жауап}= B, D, E

\$\$\$081

Кеңес беруші клиентке көмек беру процесінде бола алады:

- A) Психолог
 - B) Психиатр
 - C) Респондент
 - D) Эксперт
 - E) Заңгер
 - F) Көмекші
 - G) Пациент
 - H) Дәрігер
- {Дұрыс жауап}= D, A, F

\$\$\$082

Кеңес жүргізудің жалпы ережелері:

- A) Адамға таңдауын іске асыруға көмектеседі
- B) Ішкі жан-дүниесіндегі проблемаларын шешуге
- C) Кеңес беру тұлғалық өсуге, дамуға септігін тигізеді
- D) Өзінде бар тұлғалық және орталық ресурстарын белсендендіру
- E) Өзіңдік кеңестік көмекпен қамтамасыз етеді
- F) Кеңес беру жана іс-әрекетті үйренуге көмектеседі
- G) Әр уақытта клиенттің санасын кеңейтуге бағытталған

Н) Клиентті шешімдерге мәжбүрлеу
{Дұрыс жауап}= А, С, F

\$\$\$083

Психоанализ:

- A) Истериялық невроздарды зерттеу және емдеу әдістерінен дамыды
 - B) Психиканы тұтас құрылым тұрғысында зерттейді
 - C) Тұлғаның даму теориясы
 - D) Мінез-құлықты зерттейді
 - E) Сана қызметі туралы ілім
 - F) Терапиялық процедура
 - G) Тұтастық туралы білім
 - H) Клиникалық әдіс
- {Дұрыс жауап}= А, С, F

\$\$\$084

3. Фрейд бойынша тұлға құрылымдарының атауы:

- A) Ид
 - B) Эго
 - C) Либидо
 - D) Супер-Эго
 - E) Эго-идеал
 - F) Архетиптер
 - G) Танатос
 - H) Ұжымдық бейсана
- {Дұрыс жауап}= А, B, D

\$\$\$085

Психоанализдегі негізгі ұғымдар:

- A) Схема
 - B) Либидо
 - C) Энергия
 - D) Танатос
 - E) Архетип
 - F) Құрылым
 - G) Конструкт
 - H) Мінез-құлық
- {Дұрыс жауап}= B, C, D

\$\$\$086

Конфликттілік импульстерді ымыраластыру үшін Эго келесі спецификалық механизмдерді іске қосады:

- A) Активация
- B) Интериоризация
- C) Нетрализация
- D) Сублимация

- E) Интроекция
 - F) Ығыстыру
 - G) Регрессия
 - H) Актуализация
- {Дұрыс жауап}= D, F, G

\$\$\$087

Психоанализ техникалары:

- A) Ресинтез
 - B) Еркін ассоциация
 - C) Түс көруді талдау
 - D) Эго күйін анықтау
 - E) Максат иерархиясы
 - F) Эмпатиялық тыңдау
 - G) Қарсыласуды талдау
 - H) Мен тұжырымдамасын анықтау
- {Дұрыс жауап}= B, C, G

\$\$\$088

Психоанализ техникалары:

- A) Раппорт
 - B) Модельдеу
 - C) Өзіндік талдау
 - D) ABC формуласы
 - E) Тасымалды талдау
 - F) Эго күйін анықтау
 - G) Қате әрекеттерді талдау
 - H) Әлеуметтік қызығуды дамыту
- {Дұрыс жауап}= C, E, G

\$\$\$089

Эго қызметтері:

- A) Ағзаны сақтау
 - B) Ата-анаға ұқсастыру
 - C) Инстинктілерді бақылау
 - D) Ар-ұждан, өзіндік байқау
 - E) Идеалдарды қалыптастыру
 - F) Әлеуметтік нормаларды қабылдау
 - G) Қоғам тарапынан мінез-құлықты қадағалау
 - H) Тәжірибе қорын сақтау, ойлау, барлық құрылым талаптарын үйлестіру
- {Дұрыс жауап}= А, С, H

\$\$\$090

Супер-Эго қызметтері:

- A) Ар-ұждан
- B) Өзін-өзі байқау
- C) Шешім қабылдау

- D) Ис-әрекетті басқару
 - E) Инстинктілерді бақылау
 - F) Ағзаның тұтастығын сақтау
 - G) Қажеттіліктерді қанағаттандыру
 - H) Қоғам тарапынан мінез-құлықты қадағалау
- {Дұрыс жауап} = A, B, H

\$\$\$091

Талдау техникасы келесі процедуралардан тұрады:

- A) Нұсқау
 - B) Зерттеу
 - C) Раппорт
 - D) Нақтылау
 - E) Конфронтация
 - F) Интерпретация
 - G) Ақпарат жинау
 - H) Мұқият пысықтау
- {Дұрыс жауап} = E, F, H

\$\$\$092

Аналитикалық әдіс ретіндегі интерпретация түрлері:

- A) Символикалық
 - B) Функционалды
 - C) Горизонталды
 - D) Динамикалық
 - E) Құрылымдық
 - F) Терапиялық
 - G) Вертикалды
 - H) Тұлғалық
- {Дұрыс жауап} = A, C, G

\$\$\$093

3. Фрейд бойынша дамудың психосексуалды кезеңдері:

- A) Пубертаттық
 - B) Постнаталды
 - C) Пренаталды
 - D) Генитальды
 - E) Кемелдену
 - F) Фаллиялық
 - G) Бейімделу
 - H) Оральды
- {Дұрыс жауап} = D, F, H

\$\$\$094

Классикалық психоанализді қолдануға болатын жағдайлар:

- A) Пик ауруы

- B) Невроздар
 - C) Эпилепсия
 - D) Шизофрения
 - E) Альцгеймер ауруы
 - F) Психогенді депрессия
 - G) Психосоматикалық аурулар
 - H) Маниакалды-депрессивті психоз
- {Дұрыс жауап} = B, F, G

\$\$\$095

Психологиялық кеңес жүргізудің сатылары:

- A) Контакт орнату
 - B) Ақпарат жинау
 - C) Рефлексия жасау
 - D) Интерпретация жасау
 - E) Болжам жасау
 - F) Әңгімені аяқтау
 - G) Әңгіме жүргізу
 - H) Кеңесті аяқтау
- {Дұрыс жауап} = A, B, H

\$\$\$096

Клиенттің ойын әрі қарай дамыту техникасы:

- A) Клиентке психологиялық әсер ету
 - B) Клиенттің санасын кеңейту мақсатымен
 - C) Клиенттің сөзін қайталап айту
 - D) Әңгімені үстірт деңгейден ауыстыру
 - E) Балама сұрақтар қою
 - F) Қайталап айту
 - G) Нақтыланған тұжырымдардың көмегімен
 - H) Сұрақтардың өте қысқа болуы
- {Дұрыс жауап} = B, D, G

\$\$\$097

3. Фрейд бойынша қорғаныс механизмі:

- A) Реминесценция
 - B) Сублимация
 - C) Аккомодация
 - D) Проекция, рационализация
 - E) Адаптация
 - F) Супервизия
 - G) Ығыстыру, орын басу
 - H) Галюцинация
- {Дұрыс жауап} = B, D, G

\$\$\$098

Фрейд теориясы бойынша идентификация:

- A) Басқа адамға тән бейсаналы сезімдерді өзіне аудару
 - B) Тұлғаның даму механизмі ретінде
 - C) Өзіндік уайымдармен эмоционалды байланысты жоғалту
 - D) Ер бала бейсаналы түрде әкесіне ұқсағысы келу
 - E) Ақиқат орын басу арқылы сезімдерді көрсету
 - F) Сергек кезде қанағаттандырылмаған тілектің орындалуы
 - G) Ол адамға сана ішінде жаракат факторларының әсер етуі
 - H) Реакцияның басқа объектіге бағытталуымен байланыстылығы
- {Дұрыс жауап}= A, B, D

\$\$\$099

Перефраз жасағанда ережені сақтау:

- A) Клиенттің негізгі ойымен
 - B) Клиенттің пікірін бұрмаламау керек
 - C) Клиенттің сөзін соңына дейін қайталау
 - D) Кеңес беруші өте зерделі және түсінуге ұмтылатынын көрсетуі керек
 - E) Клиенттің түсіну ойларын дұрыс қадағалау керек
 - F) Кеңес беруші әңгімені басынан құрылымға келтіруде
 - G) Бір тақырыптағы әңгіме бітіп және келесі тақырыпқа өту
 - H) Клиент өте ұзақ және шиеленісіп кеткен жағдай айтса
- {Дұрыс жауап}= A, B, C

\$\$\$100

Кеңес беру мен психотерапияда ауыстыруға тән қырлар:

- A) Клиенттің сезімдерін қабылдаса
 - B) Реакциясының қайталануын білдіреді
 - C) Эдип комплексінің тірілуі
 - D) Жағымды және жағымсыз
 - E) Өзі туралы түсініктердің тұрақтылығын сақтау
 - F) Кеңес берушінің контактісін нығайту
 - G) Бейсаналы процесс
 - H) Балалық конфликтілер болғанда
- {Дұрыс жауап}= D, G, H

БИБЛИОГРАФИЯЛЫҚ ТІЗІМ

1. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М.: Академический проект, 2009. – 154 с.
2. Ахтаева Н.С. Психологическая служба в школе. – Алматы: BOOK PLUS, 2012. – 268 с.
3. Кабакова М.П. Психология семьи и брака: теория и практика. – Saarbrücken, Deutschland: LAP LAMBERT Academic Publishing GmbH & Co. KG, 2012. – 160 с.
4. Кабакова М.П. Практическая психология. Сборник кейсов. – Алматы: Казак университеті, 2014. – 114 с.
5. Кабакова М.П. Психология семьи и брака. – Алматы: Казак университеті, 2014. – 212 с.
6. Бердібаева С.К. Тұлға психологиясы: оқу құралы, 2-бас. – Алматы, 2016. – 154 б.
7. Жубаназарова Н.С. Жас ерекшелік психологиясы практикумы. – Алматы: Казак университеті, – 2017. – 116 б.
8. Жубаназарова Н.С. Даму психологиясы. Алматы: Казак университеті, 2016. – 320 б.
9. Касен Г.А. Социально-психологическое консультирование в школе, – Алматы, 2011.
10. Сапарова И.А. Хрестоматия по психологическому консультированию. – Алматы: Казак университеті, 2004.
11. Айви А. Консультирование и психотерапия. Сочетание методов, теории и практики / А. Айви, М.Б. Айви, Л. Саймек-Даунинг. – М., 2010.
12. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт: учебное пособие для студентов высших пед. заведений. – М.: Центр «Академия», 2010.
13. Мастерство психологического консультирования / под ред. А.А. Бадхена, А.М. Родиной. – СПб.: Речь, 2007.
14. Красило А.И. Психологическое консультирование: проблемы, технологии: учебное пособие / А.И. Красило. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2007.
15. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2000.
16. Колесникова Г.И. Психологическое консультирование. – М.: Феникс, 2006. – 283 с.
17. Немов Р. С. Психологическое консультирование. – М., 2003.
18. Василюк Ф.Е. Понимающая психотерапия как опыт построения психотехнической системы // Гуманитарные исследования в психотерапии. – М.: МГППУ, ПИРАО, 2007. – С. 159-203.
19. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование: учебное пособие для студентов высших учебных заведений / Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М.: Ижица, 2002. – 224 с.

20. Абрамова Г.С. Психологическое консультирование. Теория и опыт. – М.: Академия, 2001. – 240 с.
21. Алан Е. Психологическое консультирование и психотерапия / Алан Е. Айви, Мэри Б. Айви, Линк Саймэн-Даунинг. – М., 2009. – 487 с.
22. Гулина М.А. Основы индивидуального психологического консультирования. – СПб.: СПбГУ, 2001. – 346 с.
23. Алёшина Ю.Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – 2-е изд., – М.: Класс, 2000. – 208 с.
24. Нельсон-Джоунс, Ричард. Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
25. Шаров А.С. Курс лекций по методологии и методам психологических исследований. – Омск, 2003. – 286 с.
26. Нельсон-Джоунс, Ричард. Теория и практика консультирования. – СПб.: Питер, 2001. – 464 с.
27. Горностаев С.В. Актуализации элементов сознания клиента в процессе психологического консультирования // Прикладная юридическая психология, – 2009. – №1.
28. Колосова С.Л. Как преодолеть дезадаптацию у детей? // Вестник практической психологии и образования. – 2004. – № 1. – С. 38-41.
29. Губкина Т.К. Подросток и взрослый: Пути взаимопонимания // Вестник практической психологии и образования. – 2004. № 1. – С. 80-95.
30. Егорычева И.Д. Подросток и взрослый: взаимодействие по касательной (некоторые итоги и перспективы) // Мир психологии: научно-методический журнал. – 2008. – № 1 (53). – С. 189-202.
31. Психология современного подростка / под ред. проф. Л.А. Регуш. – СПб.: Речь, 2005. – 400 с.
32. Фигдор Г. Проблемы воспитательной консультации // Родители и дети: учебное пособие / под ред. Д.Я. Райгородского. Самара: БАХРАХ-М, 2003. – С. 405-465.
33. Абрамов Г.С. Практическая психология: учебник для студентов вузов. 6-е изд., перераб. и доп. – М.: Академический проект, 2001. – 480 с.
34. Пряжников Н.С. Методы активизации профессионального и личностного самоопределения: учебно-методическое пособие. – 2-е изд., стер. – М.: Московский психолого-социальный институт; Воронеж: НПО «МОДЭК», 2003.
35. Донцов Д.А. Профессиональное (профориентационное) психологическое консультирование // Вестник Московского городского педагогического университета / Д.А. Донцов, М.В. Донцова. – 2008. – №4.
36. Мониная Г.Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я справляюсь со своим гневом» / Г.Б. Мониная, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2005.
37. Мониная Г.Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я справляюсь со своей тревогой» / Г.Б. Мониная, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2005.

38. Мониная Г.Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я преодолеваю трудности» / Г.Б. Мониная, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2006.
39. Мониная Г.Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я решаю свои проблемы» / Г.Б. Мониная, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2006.
40. Мониная Г.Б. Методические рекомендации по работе с плакатами «Как я разрешаю конфликты» / Г.Б. Мониная, Е.К. Лютова-Робертс. – СПб.: Речь, 2006.
41. Климов Е.А. Психолого-педагогические проблемы профессиональной консультации. – М.: АСТ, 2003. – 218 с.
42. Глэддинг С. Психологическое консультирование. – СПб.: Питер, 2002. – 736 с.
43. Коттлер Дж. Психотерапевтическое консультирование / Дж. Коттлер, Р. Браун. – СПб.: Питер, 2001. – 424 с.
44. Меновщиков В.Ю. Психологическое консультирование: работа с кризисными и проблемными ситуациями. – М.: Смысл, 2005. – 182 с.
45. Линде Н.Д. Психологическое консультирование: теория и практика. – М.: Аспект Пресс, 2009. – 255 с.
46. Минигалиева М.Р. Психологическое консультирование: теория и практика. – М.: Феникс, 2008.
47. Шнейдер Л.Б. Психологическое консультирование. Л.Б. Шнейдер, Г.В. Вольнова, М.Н. Зыкова. – М., 2002. – 224 с.
48. Алёшина Ю.Е. Семейное и индивидуальное психологическое консультирование. – М., 2004. – 458 с.
49. Браун Дж. Семейная психотерапия и семейное консультирование / Дж. Браун, Д. Кристенсен. – М., 2001. – 364 с.
50. Карабанова О.А. Психологические особенности родительно-детских отношений в подростковом возрасте / под ред. Э.Г. Эйдемиллера, А.З. Шапиро // Семейное консультирование и семейная психотерапия. – СПб., 2001. – 386 с.
51. Карабанова О.А. Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: учебное пособие. – М.: Гардарики, 2004. – 320 с.
52. Психология семейных отношений с основами семейного консультирования: учеб. пособие для студ. высш. учеб. заведений / Е.И. Артамонова, Е.В. Екжанова, Е.В. Зырянова и др.; под ред. Е.Г. Силиевой. – М.: Академия, 2002. – 192 с.
53. Рогов Е.И. Настольная книга практического психолога в образовании: учебное пособие. – М.: Владос, 2006. – 529 с.
54. Смирнова И.О. Опыт построения метода диагностики родительского отношения к ребенку / И.О. Смирнова, М.В. Быкова // Семейные психотерапевты и семейные психологи: Кто мы? – СПб., 2001. – 596 с.
55. Немов Р.С. Психологическое консультирование. – М., 2003. – 294 с.
56. Ануфриев А.Ф. Случаи из школьной консультативной практики / А.Ф. Ануфриев, О.Р. Бусарова. – М.: Ось-89, 2005. – 218 с.

57. Шипицына Л.М. Азбука общения: развитие личности ребенка, навыков общения со взрослыми и сверстниками / Л.М. Шипицына, О.В. Заширинская, А.П. Воронова, Т.А. Нилова. – СПб., 2000. – 158 с.
58. Яковлева Н.Г. Психологическая помощь дошкольнику. – СПб.: Валерии СПД; – М.: ТЦ Сфера, 2002. – 188 с.
59. Грецов А.Г. Выбираем профессию: советы практического психолога. – СПб.: Питер, 2007. – 142 с.
60. Зюзько М.В. Психологические консультации для начинающего учителя. – М.: Просвещение, 2005. – 227 с.
61. Чернявская А.П. Психологическое консультирование по профессиональной ориентации. – М.: Владос-Пресс, 2001. – 96 с.
62. Битянова М.Р. Организация психологической работы в школе. – М., 2000. – 262 с.
63. Бурменская Г.В. Возрастно-психологический подход в консультировании детей и подростков / Г.В. Бурменская, Е.И. Захарова, О.А. Карабанова, Н.Н. Лебедева, А.Г. Лидерс. – М., 2002. – 318 с.
64. Венгер А.Л. На что жалуетесь? – М.: Рига, 2000. – 228 с.
65. Практическая психология образования / под ред. И.В. Дубровиной. – М., 2007. – 188 с.
66. Овчарова Р.В. Справочная книга школьного психолога. – М., 2006. – 178 с.
67. Психологическое консультирование в школе / сост.: Н.В. Коптева. – Пермь, 2003. – 214 с.
68. Семаго М.М. Организация и содержание деятельности психолога специального образования / М.М. Семаго, Н.Я. Семаго. – М., 2005. – 216 с.
69. Хухлаева О.В. Основы психологического консультирования и психологической коррекции. – М., 2001. – 310 с.

Интернет-ресурстар:

1. Вопросы психологии <http://www.voppsy.ru>
2. Психология.ru <http://www.psychology.ru>
3. Психологический журнал <http://hschol.ras.ru/08.shtml>
4. Психологический словарь <http://psi.webzone.ru>
5. <http://psychology-online.net> – сайт «Научная и популярная психология».
6. <http://flogiston.ru> – сайт «Флогистон. Психология из первых рук».
7. psi.webzone.ru – сайт под названием «Психологический словарь».
8. <http://azps.ru> А.Я. Психология – статьи, тесты, тренинги, словарь, хрестоматия, классификации, новости.

МАЗМҰНЫ

АЛҒЫСӨЗ	3
1-дәріс. Психологиялық кеңес беру түсінігі. Кеңес беру психологтың кәсіби іс-әрекетінің формасы ретінде	7
2-дәріс. Кеңес берудің мақсаттары, міндеттері мен түрлері	12
3-дәріс. Кеңес беруді дайындау және өткізу, негізгі кезеңдері	20
4-дәріс. Психологиялық кеңес берудегі психолог-кеңес берушінің тұлғасы	24
5-дәріс. Психологиялық кеңес берудің құрылымы	29
6-дәріс. Психологиялық кеңес берудегі ықпал ету құралдары.....	35
7-дәріс. Психологтың кәсіби этикасы	39
8-дәріс. Топтық психологиялық кеңес беру концепциясы	48
9-дәріс. Тұлға теориясы психологиялық кеңес берудің әдіснамалық негізі ретінде	56
10-дәріс. Балалық шақтың белгілі бір жас кезеңдерінде кеңес беру	64
11-дәріс. Отбасылық кеңес берудің негіздері.....	73
12-дәріс. Психологиялық кеңес берудің техникалары мен тәсілдері.....	80
13-дәріс. Психологиялық сұраныс және психологиялық кеңес берудің психотерапиядан айырмашылығы	91
14-дәріс. Кеңес беру байланысы.....	95
15-дәріс. Телефон арқылы кеңес беру.....	99
СЕМИНАР САБАҚТАРЫНЫҢ ҮЛГІ ТАҚЫРЫПТАРЫ.....	106
СӨЖ ТАПСЫРМАЛАРЫНЫҢ ҮЛГІ ТАҚЫРЫПТАРЫ	107
ЕМТИХАН СҰРАҚТАРЫНЫҢ ҮЛГІСІ.....	108
ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ ПӘНІНЕН ӨЗІН-ӨЗІ ТЕКСЕРУ СҰРАҚТАРЫ	111
ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ КЕҢЕС БЕРУДІҢ НЕГІЗДЕРІ КУРСЫ БОЙЫНША ТЕСТ СҰРАҚТАРЫ	113
БИБЛИОГРАФИЯЛЫҚ ТІЗІМ	141

Оқу басылымы

Мадалиева Забира Бекешовна
Жолдасова Манзура Кеңесбекқызы

**ПСИХОЛОГИЯЛЫҚ
КЕҢЕС БЕРУДІҢ
НЕГІЗДЕРІ**

Оқу құралы

Редакторы *М. Омарова*
Компьютерде беттеген және
мұқабасын безендірген *Ұ. Әбдіқайымова*

ИБ №12129

Басуға 28.06.2018 жылы қол қойылды. Пішімі 60x84 1/16.
Көлемі 9,12 б.т. Офсетті қағаз. Сандық басылым. Тапсырыс №4314.

Таралымы 100 дана. Бағасы келісімді.

Әл-Фараби атындағы Қазақ ұлттық университетінің
«Қазақ университеті» баспа үйі.

050040, Алматы қаласы, әл-Фараби даңғылы, 71.

«Қазақ университеті» баспа үйі баспаханасында басылды.