



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

Н. А. Корягина

СОЦИАЛЬНАЯ ПСИХОЛОГИЯ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИЧЕСКИЕ МЕТОДЫ

**УЧЕБНИК И ПРАКТИКУМ
ДЛЯ АКАДЕМИЧЕСКОГО БАКАЛАВРИАТА**

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

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

Москва ■ Юрайт ■ 2016

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73

К70

Автор:

Корягина Наталья Александровна — кандидат психологических наук, старший преподаватель кафедры организационной психологии департамента психологии факультета социальных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».

Рецензенты:

Иванова Н. Л. — профессор, доктор психологических наук, заведующая кафедрой теории организаций Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики»;

Базарова Г. Т. — директор Института практической психологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».

Корягина, Н. А.

К70 Социальная психология: теория и практические методы : учебник и практикум для академического бакалавриата / Н. А. Корягина. — М. : Издательство Юрайт, 2016. — 316 с. — Серия : Бакалавр. Академический курс.

ISBN 978-5-9916-5958-1

В данном учебнике представлены проблемы, понятия, основные задачи, принципы и методы практической социальной психологии; анализируются цели, ценности и установки психолога-практика. Он содержит главы с описанием различий между академической, практической и прикладной социальной психологией, а также практические задания для лучшего усвоения материала и закрепления навыков использования психологических методов; в нем представлены современные исследования в разных направлениях развития современной практической социальной психологии. Учебник может быть использован в преподавании учебной дисциплины «Методы практической социальной психологии».

Содержание учебника соответствует актуальным требованиям Федерального государственного образовательного стандарта высшего образования.

Для студентов высших учебных заведений, обучающихся по гуманитарным направлениям и специальностям, аспирантов, преподавателей, а также практикующих психологов.

УДК 316.6(075.8)

ББК 88.5я73



Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав. Правовую поддержку издательства обеспечивает юридическая компания «Дельфи».

ISBN 978-5-9916-5958-1

© Корягина Н. А., 2015

© ООО «Издательство Юрайт», 2016

Оглавление

Предисловие	7
-------------------	---

Раздел I ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Глава 1. Содержание и принципы деятельности практической психологии.....	11
1.1. Возникновение практической психологии. Основные типы задач и направления деятельности практического психолога	11
1.2. Принципы деятельности психолога-практика	22
1.3. Профессиональные качества практического психолога	26
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	30
<i>Практикум</i>	33
Глава 2. Практическая социальная психология	35
2.1. Предпосылки становления практической социальной психологии.....	35
2.2. Академическая социальная психология и практика	41
2.3. Практическая социальная психология сегодня	45
2.4. Классификация методов практической социальной психологии	46
2.5. Компетентность, роли и позиции социального психолога-практика.....	49
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	54
<i>Практикум</i>	57
Глава 3. Прикладная социальная психология.....	59
3.1. Взаимосвязь между практической и прикладной социальной психологией.....	59
3.2. Специфика и эффективность прикладного исследования в социальной психологии	60
3.3. Современные направления в области прикладной социальной психологии.....	65
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	80
<i>Практикум</i>	81

Раздел II МЕТОДЫ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ

Глава 4. Программа эмпирического исследования.....	87
4.1. Методологические проблемы исследования.....	87
4.2. Специфика социально-психологического исследования	89

4.3. Основные разделы программы эмпирического исследования	91
4.3.1. Методологический раздел программы	92
4.3.2. Процедурный раздел программы	99
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	102
<i>Практикум</i>	103
Глава 5. Наблюдение	105
5.1. Особенности наблюдения в социально-психологической практике	105
5.2. Виды наблюдения	106
5.3. Техника наблюдения	111
5.4. Категориальная система Р. Бейлза	113
5.5. Фиксация результатов наблюдения и их достоверность	114
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	116
<i>Практикум</i>	116
Глава 6. Опрос	122
6.1. Определение метода и основные виды опроса	122
6.2. Структура опроса	124
6.3. Основные этапы составления вопросника, виды вопросов	125
6.4. Принципы конструирования анкеты. Классификация анкет	129
6.5. Особенности и виды интервью. Структура интервью	132
6.6. Психометрическая проверка качества вопросника	135
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	136
<i>Практикум</i>	137
Глава 7. Социально-психологическое тестирование	142
7.1. История развития тестового метода	142
7.2. Определение метода и особенности применения тестов в социально-психологическом исследовании	145
7.3. Классификация тестов	146
7.4. Шкалы измерения социальных установок	146
7.5. Конструктивный подход к оценке человека: ситуационно-поведенческое тестирование	148
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	151
<i>Практикум</i>	152
Глава 8. Метод анализа документов. Контент-анализ	157
8.1. Определение документа, классификация документов	157
8.2. Методы анализа документов	159
8.3. Контент-анализ как метод изучения содержания текстов	160
8.4. Области применения контент-анализа	161
8.5. Этапы контент-аналитического исследования	163
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	167
<i>Практикум</i>	168
Глава 9. Социометрическая диагностика	173
9.1. Создание и развитие социометрической методики	173
9.2. Критерии надежности социометрической информации	174
9.3. Подготовка и проведение социометрического исследования	176

9.4. Способы статистической обработки результатов	180
9.4.1. Социометрическая матрица	180
9.4.2. Социограмма	184
9.4.3. Индексы	187
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	189
<i>Практикум</i>	190
Глава 10. Качественные методы. Метод фокус-группы.....	193
10.1. Возникновение и особенности качественных методов	193
10.2. Общая характеристика качественных методов: приемы и методы.....	195
10.3. Фокус-группа как качественный метод социально- психологического исследования	201
10.3.1. Происхождение и сущность метода фокус-группы.....	201
10.3.2. Процедура фокус-группы: планирование и подбор участников.....	203
10.3.3. Составление сценария	205
10.3.4. Анализ результатов фокус-группы	207
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	208
<i>Практикум</i>	209
Глава 11. Эксперимент	211
11.1. История развития, определение и классификация метода. Специфика эксперимента в социальной психологии	211
11.2. Планирование и процедура эксперимента. Сценарий эксперимента.....	215
11.3. Проблемы валидности социально-психологического эксперимента.....	219
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	221
<i>Практикум</i>	222
Глава 12. Семантический дифференциал.....	226
12.1. Становление метода семантического дифференциала.....	226
12.2. Процедура семантического дифференциала	227
12.3. Области применения семантического дифференциала.....	232
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	234
<i>Практикум</i>	235

Раздел III МЕТОДЫ ВОЗДЕЙСТВИЯ В СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Глава 13. Методы активного социально-психологического обучения.....	241
13.1. Возникновение и определение методов активного социально- психологического обучения	241
13.2. Общая характеристика методов активного обучения, цели и задачи их изучения	244
13.3. Классификация методов АСПО.....	246
13.3.1. Неимитационные методы активного обучения	247
13.3.2. Имитационные неигровые методы активного обучения.....	250
13.3.3. Имитационные игровые методы активного обучения	251

13.4. Механизмы психологического воздействия на личность	253
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	258
<i>Практикум</i>	260
Глава 14. Социально-психологический тренинг.....	263
14.1. История происхождения, определение и классификация социально-психологического тренинга.....	263
14.2. Основные принципы и процессы социально-психологического тренинга.....	266
14.3. Основные виды социально-психологического тренинга	267
14.3.1. Тренинг личностного роста	267
14.3.2. Поведенческий (коммуникативный) тренинг	273
14.4. Факторы эффективности социально-психологического тренинга.....	277
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	279
<i>Практикум</i>	281
Глава 15. Групповая дискуссия.....	286
15.1. История происхождения метода, определение и фазы групповой дискуссии.....	286
15.2. Задачи руководителя групповой дискуссии	288
15.3. Основные формы групповой дискуссии	291
15.4. Эффективность групповой деятельности.....	295
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	298
<i>Практикум</i>	299
Глава 16. Имитационные игры	300
16.1. Становление метода, определение и структура игры	300
16.2. Классификация имитационных игр	303
16.2.1. Организационно-деятельностные игры	305
16.2.2. Ролевые игры.....	306
16.2.3. Деловые игры.....	307
<i>Вопросы и задания для самостоятельной работы</i>	310
<i>Практикум</i>	310
Список литературы.....	315

Предисловие

В настоящее время в современных условиях развития общества и отдельного человека остро встает проблема профессионального оказания психологической помощи. Данный учебник посвящен осмыслению и раскрытию проблем, понятий и задач практической социальной психологии. В нем анализируются цели, ценности, установки психолога, профессионально занимающегося оказанием помощи человеку и группе людей.

В рамках нормативного подхода в книге дано описание того, что представляет собой сегодня практическая социальная психология с ее проблемами и методами. Одной из основных целей учебника является знакомство читателей (главным образом студентов) с базовыми положениями и принципами практической социальной психологии, с ее основными методами, а также формирование необходимых умений и навыков использования этих методов в профессиональной деятельности психолога.

Учебник может быть использован в преподавании учебной дисциплины «Методы практической социальной психологии», которая содержится в цикле дисциплин специализации «Социальная психология» учебного плана профессиональной подготовки психологов. Также он может быть полезен при подготовке бакалавров, изучающих учебный курс «Социальная психология» по специальностям: «Философия», «Экономика», «Социология», «Медиакоммуникации», «История», «Программная инженерия», «Международные отношения», а также магистров, обучающихся по программам «Практическая социальная психология» и «Психология бизнеса» НИУ «Высшая школа экономики».

Материалы учебника можно использовать в качестве дополнения к авторскому учебнику «Социальная психология. Теория и практика» (2014) для студентов и преподавателей программ подготовки бакалавров непсихологических специальностей; студентов программ профессиональной переподготовки и программ МВА, учебные планы которых включают изучение дисциплины «Социальная психология» в полном объеме либо некоторых ее аспектов.

Предполагается, что в результате освоения материала учебника «Социальная психология: теория и практические методы» студент (читатель) будет:

знать

- определение и базовые понятия практической социальной психологии;
- методологическую основу практической социальной психологии;

уметь

- анализировать предъявленные социально-психологические проблемы и применять полученные знания для их решения;

владеет

— основными методами исследования и воздействия практической социальной психологии.

Методическую основу книги составляют теоретические и исследовательские разработки отечественных (Г. М. Андреева, Т. Ю. Базаров, В. Н. Дружинин, Ю. Н. Емельянов, А. К. Ерофеев, Ю. М. Жуков, А. Л. Журавлев, Е. С. Кузьмин, С. А. Липатов, Б. Д. Парыгин, Л. А. Петровская, В. Е. Семенов, Е. В. Сидоренко, О. В. Соловьева, Г. П. Щедровицкий и пр.) и зарубежных (П. Джексон, К. Левин, Д. Майерс, А. Осборн, Л. Фестингер и пр.) исследователей в области практической психологии.

Отличительной особенностью данного учебника является включение глав, содержащих описание различий между академической и практической социальной психологией, а также практической и прикладной социальной психологией, а также их характеристики. Данные отличительные черты, по мнению автора, способствуют лучшему пониманию специфики предмета и методов практической социальной психологии. Книга содержит современные исследования в области практической социальной психологии. В конце каждой главы предложены задания для лучшего усвоения материала, закрепления умений и навыков использования тех или иных психологических методов. В тексте приводятся практические примеры, наглядно иллюстрирующие теоретические положения учебника.

Следует обратить внимание, что в практикумах (в конце каждой главы) содержатся различные по степени сложности и проработанности задания — это отражает сложившуюся на сегодняшний день ситуацию в разработке проблем в различных областях практической психологии. В одних областях проблематика хорошо изучена, имеются качественные методические и методологические разработки, в других делаются лишь первые шаги, о чем свидетельствует и небогатый методический материал. Наш учебник дает достаточно полное представление о характере исследований в разных направлениях развития современной практической социальной психологии.

Учебник состоит из предисловия, 16 глав, включающих тематические параграфы, вопросов и заданий для самостоятельной работы, практикумов и списка литературы. Данная работа является результатом одной из немногих попыток анализа, систематизации и обобщения опыта, накопленного в практике психологической работы, с целью передачи его студентам и практикующим психологам.

Раздел I
ОСНОВЫ ПРАКТИЧЕСКОЙ
СОЦИАЛЬНОЙ ПСИХОЛОГИИ



Глава 1

СОДЕРЖАНИЕ И ПРИНЦИПЫ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРАКТИЧЕСКОЙ ПСИХОЛОГИИ

В результате изучения главы обучающийся должен:

знать

- предпосылки возникновения практической психологии;
- определение практического психолога;
- основные типы задач взаимодействия с клиентом и направления деятельности психолога-практика;
- требования к этическим принципам и профессиональным качествам практического психолога;

уметь

- ориентироваться в направлениях деятельности психолога-практика и сферах приложения практической психологии;

владеть

- навыком определения и дифференциации задач при запросе клиента и составления программы индивидуальной работы;
 - алгоритмом выявления основных качеств работы квалифицированного психолога.
-

1.1. Возникновение практической психологии. Основные типы задач и направления деятельности практического психолога

В конце XX в. в психологии возникло новое практическое направление (современная практическая психология), представители которого стали называть себя *практическими психологами*. Они предложили обществу такие специфические виды услуг, как: определение готовности ребенка к школе, психологическое обеспечение бизнес-планов, психологическая характеристика членов рабочих коллективов и прогноз их совместимости, особые методы воздействия и пр. Предшественницей современной практической психологии многие отечественные ученые называют *педологию*, которая с 1936 г. постановлением ЦК ВКП(б) была «закрыта», «разрушена» и «изгнана» из социального обихода. Таким образом, долгие годы приверженцы педологии среди педагогов, психологов, психофизиологов, философов, социологов и пр. вынуждены были нелегально продолжать свои исследования¹. И только почти через 50 лет мы официально загово-

¹ *Абрамова Г. С.* Практическая психология : учебник для студентов вузов. Екатеринбург : Деловая книга, 1999. С. 29. См. также постановление ЦК ВКП(б) от 4 июля 1936 г. «О педагогических извращениях в системе Наркомпроса».

рили о практической психологии, поскольку необходимость в ней обусловлена запросом самого нашего общества, а также условиями социальной нестабильности и межнациональных конфликтов, событиями кризисного и катастрофического характера.

Социально-экономическое развитие страны в настоящее время испытывает потребности в организации действенной психологической службы. Стоит отметить, что подготовка практических психологов должна быть основана на системном длительном обучении на базе комплексной фундаментальной программы, отвечающей принципам государственного образовательного стандарта. Выполнить такой социальный заказ невозможно без хорошо организованной научно-методической базы, интегрирующей достижения в самых разных областях практической психологии — от возрастано-психологического консультирования и диагностико-коррекционной работы до маркетинга, рекламы и психологии управления персоналом¹.

Теперь обратимся непосредственно к определению и профессиональной деятельности практического психолога. В начале XX в. появление профессии психолога было связано с социальными задачами максимального использования индивидуальных ресурсов человека в трудовой и учебной деятельности: человек должен был хорошо работать и хорошо учиться. Это способствовало появлению новой отрасли психологического знания — *психологии индивидуальных различий*, где психолог уже работал с одной из важнейших характеристик индивидуальной жизни — с характеристикой перспективы личного развития. При этом психолог берет ответственность за определение этой перспективы в достаточно конкретных проявлениях успешности осуществления учебной или трудовой деятельности².

По мнению практиков, общественное осознание значимости одного человека, его уникальности и неповторимости в нашей стране продолжается и сегодня. Однако данное осознание осложняется все чаще возникающими противоречивыми ситуациями действительности, такими как: а) нерешенные проблемы в управлении человеком (как со стороны руководства, так и со стороны подчиненных) и в производстве в целом (продолжающийся распад и банкротство производства в стране); б) большое количество разводов (что приводит не только к распаду семьи как таковой, но и к различным отклонениям или затруднениям в развитии личности); в) неэффективность отечественного образования (внедрение с начальной школы системы «Электронный дневник», постоянные тесты на проверку уровня знаний в 1, 4, 9 и 11 классах, которые имеют огромное количество разнообразных заданий, а методология большей их части не имеет научной основы) и пр.

Ситуация

Ученик 3 класса приходит домой после школы. На вопрос родителей, как дела в школе, отвечает: «Да там отвечал что-то по тому-то и тому-то предмету. Не знаю, что поставили». Ребенок проходит в свою комнату, занимается своими делами, к урокам приступает только ближе к вечеру, после многих напоминаний...

¹ Болотова А. К., Мартынова А. В. Прикладная психология в бизнес-организациях: методы фасилитации. М. : ИД Высшей школы экономики, 2013. С. 11.

² Абрамова Г. С. Практическая психология. С. 31.

Ребенка не интересуют его успехи в школе и успеваемость в целом. Почему? Давайте проанализируем ситуацию с внедрением «Электронного дневника» в начальной школе.

Мы хотим повышения учебной мотивации в школе и ответственности? На чем, собственно, она будет основываться? Данная система дневника не предполагает включения самого ученика! В школе детям не раздают паролей от их дневников (их сообщают только родителям на собрании), не загружают это приложение на их гаджеты. Ребенок не знает своих отметок. И как следствие, не слишком переживает за них, поэтому и наблюдается подобная картина.

Техническое оснащение самой системы «Электронный дневник» также имеет много недоработок, например, там часто возникают проблемы с появлением «не тех» отметок и пр.

Кроме того, в XX в. начала прослеживаться тенденция возрастания влияния одного человека или группы людей на жизнь большого числа людей. Здесь остро встает проблема влияния СМИ, в частности проблема искажения фактов на различных международных каналах.

Таким образом, социальный заказ на профессию практического психолога начал осознаваться и формироваться в публицистической и научно-популярной литературе, анализирующей проблемы современного человека. И прежде всего этот заказ касается внедрения методов и технологий целенаправленного воздействия на человека и оценки качества самих технологий.

На сегодняшний день реальными *продуктами профессиональной деятельности практического психолога* выступают, прежде всего¹:

- особые системы (алгоритмы) социальных взаимодействий клиента, выработанные с психологом на основе обсуждения запроса;
- индивидуальные программы поведения клиента в целом.

Все это обеспечивает поддержание оптимальных условий жизнедеятельности клиента, а также нейтрализацию негативных последствий пережитых жизненных напряжений и проблем данного человека.

Для практического психолога *клиентом* выступает взрослый человек или ребенок, который сообщает психологическую информацию. *Психологическая информация* — это прежде всего знания человека о себе и других людях, его окружающих. Здесь предполагается или указывается роль самого клиента в происхождении этого знания (человек сам отвечает на вопросы, типа: где? когда? каким образом? почему? и пр. он получил данные знания). При этом он считает себя ответственным за происхождение этого знания. Можно сказать, что клиентом является человек, включенный в процесс получения психологической информации. Данная «включенность» и мешает увидеть главное в этой информации — критерии ее достоверности, отрефлексировать способы ее получения. Таким образом, работа практического психолога чаще всего направлена на изменение отношения клиента к содержанию и способам получения психологической информации.

Прежде чем перейти к разговору о задачах взаимодействия практического психолога с клиентом, стоит более детально поговорить об информации о человеке, с которой работает психолог².

¹ Болотова А. К., Мартынова А. В. Прикладная психология в бизнес-организациях. С. 22.

² Абрамова Г. С. Практическая психология. С. 51, 54–55.

1. Информация о человеке включает конкретные знания о конкретном человеке: знания о близких; о социальной и экономической обстановке, его окружающей; знания, характеризующие его как биологическое существо, и т.п. Эти знания позволяют судить о поле, возрасте, способе мышления человека, его чувствах и желаниях, о его возможностях действовать в окружающем мире (в том числе о предметах, созданных и используемых им).

2. Согласно мнению академика Б. Ф. Поршнева существуют следующие особенности информации о человеке: она создана другими людьми и передана человеку через предмет или слово; цель передачи такой информации — воздействие, изменение действий человека; эта информация объединяет человека с одними людьми и одновременно разъединяет с другими.

3. Важнейшим свойством психологической информации выступает ее динамичность, так как каждый статистический ее элемент требует соотнесения с более широким контекстом — прошлым, будущим, настоящим сообщаемой информации. Главным образом это отражается при характеристике какого-либо человека, когда вводится временная соотнесенность, типа: как часто? всегда ли он такой, каким представляется сегодня? каким он был раньше? что с ним будет? и пр.

Итак, практический психолог имеет дело с огромным разнообразием особенностей, способов происхождения и развития психологической информации. Данный факт побудил практиков проанализировать сложившуюся ситуацию и систематизировать получаемую от клиента информацию. В результате было предложено несколько вариантов классификаций психологической информации.

В качестве примера приведем классификацию, основанную на **типах задач взаимодействия клиента с психологом**, которые различаются системой оценок восприятия клиентом психологической информации¹.

1. *Социальные задачи* — первый тип задач взаимодействия. Их специфика заключается в том, что клиент воспринимает психологическую информацию, тему взаимодействия с психологом на основе строго нормированных социальных оценок. Оценки обычно ранжируются по шкале «правильно — неправильно» или «соответствует норме — отступает от нормы — не соответствует норме». Человек при этом оценивает свои переживания и психологическую информацию о других людях, ориентируясь на социальные критерии и нормы. Так возникают переживания несоответствия обобщенной норме («А что люди скажут?», «Нормален ли я?»).

Социальные задачи взаимодействия клиента с психологом требуют изменения системы оценки клиента. Это позволит клиенту увидеть свою цель в другом свете, расширит перспективы, позволит отойти от шаблонного поведения и переживания.

2. *Этические задачи* — второй тип задач взаимодействия. Здесь переживания клиента ориентированы на шкалу этической оценки: «хорошо — плохо». Клиент, формулируя свое отношение к цели взаимодействия, воспринимает психологическую информацию в свете своего выбора этого отношения. Особенность данного критерия по сравнению с социальными

¹ *Абрамова Г. С. Практическая психология. С. 78—82.*

нормами заключается в его неоднозначности (разные люди по-разному оценивают ситуацию как «хорошо» или «плохо»), что требует от клиента самостоятельного осуществления выбора, принятия решения об отношении к содержанию психологической информации.

Этическая задача дает клиенту возможность осуществить выбор между оценкой других и своими переживаниями. В случае если выбор делается с ориентацией на оценку других, клиент лишает себя возможности переживать как ценность содержание психологической информации. Если он ориентируется на свои переживания и собственные критерии оценки, то он приближается к выделению содержания психологической информации. Например: «Нельзя же ребенка все время хвалить, он же избалуется, что тут будет хорошего...»

При решении данных задач психолог должен также обсудить с клиентом систему его оценок и показать ограниченность шкалы «хорошо — плохо», так как она не дает возможности клиенту анализировать динамичность психологической информации.

3. *Нравственные задачи* — третий тип задач взаимодействия. Данные задачи связаны с ориентацией переживаний в категории «добра» и «зла», что требует осуществления нравственного выбора. Важно, что эти задачи взаимодействия клиента и психолога не имеют логического конца, так как нет четкого критерия «добра» и «зла», который был бы однозначно приемлем к анализу психологической информации.

Работа практического психолога с нравственной задачей клиента стоит в том, чтобы показать ему условность выделенных критериев «добра» и «зла», которыми пользуется клиент. При этом необходимо подвести его к осознанию нетождественности этих критериев для разных людей и, как следствие, нетождественности и переживаний.

4. *Психологические задачи* — четвертый тип задач взаимодействия. Специфика данных задач состоит в том, что клиент ставит вопрос о значении того или иного содержания психологической информации: «Как понять?» или «Что означает?» и пр., при этом клиент демонстрирует не только свою систему оценок переживаний, но и готовность ее изменять, сопоставлять разные системы оценок, т.е. он открыт для освоения других форм поведения и оценок, способен к другим переживаниям и иным перспективам и целям своей деятельности.

Однако, в практике работы встречается очень мало клиентов, ориентирующихся на психологические задачи. Основную массу составляют клиенты с социальным или этическим запросом на взаимодействие с психологом. При этом работа психолога главным образом направлена на переформулировку этих задач в психологические задачи, что помогает открыть для клиента психологическую реальность и позволяет психологу оказывать психологическую помощь, а не ориентировать клиента в системе оценок. Итак, практический психолог ориентирует клиента в его целях, помогает увидеть ситуацию с разных сторон и выбрать оптимальный способ решения проблемы и выход из травмирующей ситуации.

Кроме определения задачи взаимодействия при запросе клиента у практического психолога возникает необходимость в определении направления

и способа (метода) работы с обозначенной проблемой. Затем осуществляются поиск способов разрешения социальных взаимодействий (проблем клиента) и непосредственная работа с конкретными запросами — все это и составляет *содержание психологической помощи*.

В свою очередь психологическая помощь имеет несколько самостоятельных направлений. В качестве примера приведем современную классификацию отечественных ученых Г. С. Абрамовой, А. К. Болотовой и А. В. Мартыновой. Так, авторы выделяют несколько **основных направлений деятельности практического психолога**: психодиагностическая работа, психологическое консультирование, психотерапевтическое воздействие, психокоррекционная деятельность, психопрофилактическая работа, обучающие технологии и тренинги, организационное консультирование, коучинг¹.

1. *Психодиагностическая работа* подразумевает установление психологического диагноза. При этом ответственность за достоверность информации и форму ее сообщения клиенту несет психолог. Клиент сам выбирает отношение к этой информации и сам принимает решение о ее использовании.

В узком смысле психодиагностика — измерение индивидуально-психологических особенностей личности, основу которого составляют классификация и ранжирование людей по психологическим и психофизиологическим признакам². Психодиагностика использует психодиагностические инструменты и методы, отвечающие целям и задачам исследования, позволяющие применять современный статистический аппарат, обеспечивающий надежность и достоверность полученных данных.

В психодиагностическом обследовании выделяют три основных этапа: 1) сбор данных; 2) переработку и интерпретацию данных; 3) вынесение решения (диагноз или прогноз)³. При этом выделяют следующие уровни диагноза:

— **1-й уровень** — *симптоматический* (эмпирический) — диагноз ограничивается констатацией особенностей или симптомов (признаков). Именно диагнозом этого уровня часто ограничивается в своей практической работе психолог, так как на его основе возможны подбор и применение того или иного психодиагностического инструмента;

— **2-й уровень** — *этиологический* — здесь учитываются не только наличие характеристик, но и причины их возникновения;

— **3-й уровень (высший)** — уровень *типологического* диагноза — происходит определение места и значения выявленных характеристик в общей картине психической жизни человека.

В настоящее время выделилось отдельное направление — *социально-психологическая диагностика* — диагностика и оценка человеческих ресурсов, в котором выделяют два основных подхода: дескриптивный и конструктивный. *Дескриптивный подход* опирается на описательные модели, обобщающие прошлый опыт и знания экспертов. В рамках данного подхода оценка сводится к обобщенной точке зрения группы экспертов. Этот подход не тре-

¹ Болотова А. К., Мартынова А. В. Прикладная психология в бизнес-организациях. С. 23–33; Абрамова Г. С. Практическая психология. С. 82–84.

² Гуревич К. М., Акимова М. К., Козлова В. Т. Статистическая норма или психологический норматив // Психологический журнал. 1986. № 3.

³ Гриншпун И. Б. Введение в психологию. М., 1994. С.11.

бует экспериментального исследования причинно-следственных связей явлений, при этом необходимо только доказать, что в практике оценка данного типа групп или социальных явлений себя оправдала. *Конструктивный подход* опирается на модели, разработанные на основе экспериментальных исследований, и на методы, надежность и валидность которых не зависят (или мало зависят) от квалификации экспертов. В рамках данного подхода оценка основывается на стандартизированных психометрических тестах. При помощи конструктивного подхода проводятся социально-психологические исследования организационного поведения человека, стиля лидерства, ситуационных характеристик лидерского потенциала и пр.¹

2. *Психологическое консультирование* подразумевает оказание психологической помощи психически нормальным людям для достижения ими целей личностного или профессионального развития. Психологическое консультирование включает индивидуальное, профессиональное, корпоративное и организационное консультирование, консультирование руководителей и пр.

Содержанием консультирования является работа с определенным запросом, идущим как от отдельного клиента, так и от группы или организации в целом. Целью консультирования в основном является обеспечение клиента продуктивным существованием в конкретных обстоятельствах его жизни или деятельности. Продуктивность связана со способностью человека находить возможно большее число вариантов поведения, большее число понятий, мыслей, чувств, поступков, чтобы иметь возможность общаться с максимально большим числом людей и групп.

Индивидуальное психологическое консультирование предусматривает непосредственную работу с отдельными людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с преодолением трудностей в межличностных отношениях. Цель такого консультирования — помочь человеку понять причины трудностей, проблем социальных взаимодействий в личных, семейных и профессиональных контактах. Основная задача психолога-консультанта — помочь клиенту посмотреть на свои проблемы и житейские сложности со стороны, изменить психологические установки, взгляд как на свои трудности, так и на отношения с другими людьми.

Семейное консультирование, связанное с решением супружеских проблем, детско-родительских отношений, добрачных проблем, пред- и послебрачных состояний, выступает достаточно широкой сферой применения психологического консультирования².

Решением проблем психологического развития ребенка на разных возрастных этапах и в периоды возрастных кризисов занимается возрастное консультирование³.

Организационное консультирование связано с проблемами отбора персонала и управления им, формированием команды, планированием

¹ Жуков Ю. М., Петровская Л., Соловьева О. В. Введение в практическую социальную психологию. М. : Изд-во МГУ, 1990.

² Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. М., 1999.

³ Спиваковская А. С. Как быть родителями. М. : Изд-во МГУ, 1986.

карьеры отдельных работников, прогнозом развития организации в целом. В организационном консультировании используются, как правило, следующие методы и техники: исследование действием, анализ ресурсов, разрешение конфликтов, аттестация персонала, делегирование полномочий, стратегическое планирование, управление карьерой. Также в настоящее время в сферу социально-психологического консультирования входит консультирование по командообразованию в организациях.

3. *Психотерапия* предполагает активное воздействие психотерапевта на личность пациента (работа с глубинными уровнями самопознания личности). Этому может предшествовать психологическое консультирование, ориентированное на решение конкретной проблемы и достижение конкретной цели. Клиент психотерапевта называется пациентом — человеком, нуждающимся в реконструкции его личности; больной, которому требуется организованное воздействие на его психическую реальность с целью ее восстановления или изменения.

В психотерапевтическом воздействии ответственность за реконструкцию личности пациента несет психотерапевт (особенно на первых ее этапах). Практически всегда психотерапия осуществляется на фоне медикаментозного воздействия на пациента и выступает как вспомогательный метод лечения. Во время психотерапии между пациентом и психотерапевтом устанавливаются особые отношения, анализ которых в терминах переноса и контрпереноса является одним из важнейших средств углубления и расширения возможностей воздействия. В отличие от краткосрочного психологического консультирования психотерапевтическое воздействие длится несколько лет. Важно отметить, что работа психотерапевта требует специальной подготовки, включающей ряд необходимых этапов: собственный индивидуальный психотерапевтический опыт в качестве клиента, затем длительный период супервизорской практики и, наконец, собственная психотерапевтическая практика под контролем супервизора¹.

4. *Психологическая коррекция* предполагает организованное воздействие на клиента с целью изменения показателей его активности в соответствии с возрастной нормой психического развития. Содержание коррекции сводится к разработке индивидуальной программы усвоения какого-то вида деятельности в соответствии с общественными требованиями к ней.

Психокоррекционная деятельность связана с диагностико-коррекционным и диагностико-развивающим воздействием. Диагностико-коррекционное воздействие проводится по результатам обследования и предполагает соотнесение полученных данных с тем, как выявленные особенности проявляются в жизненных ситуациях и коррелируют с возрастными особенностями клиента.

Пример

Диагностико-коррекционная деятельность в школе достаточно многопланова, ее выполнение включает последовательный ряд действий²:

— изучение практического запроса;

¹ *Алешина Ю. Е.* Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. М., 1994.

² *Практическая психология образования / под ред. И. В. Дубровиной.* М., 1997.

- формулировку психологической проблемы;
 - выдвижение гипотез о причинах наблюдаемых явлений;
 - выбор методов исследования;
 - использование метода;
 - формулировку психологического диагноза;
 - разработку рекомендаций, программы психокоррекционной или развивающей работы;
 - осуществление этой программы;
 - контроль за ее выполнением.
-

Важно помнить, что психолог несет полную ответственность за реализацию рекомендаций и конечный результат. Успешность деятельности практического психолога определяется во многом умением развить в себе состояние эмпатического сопереживания установкам, чувствам, опыту и поведению другого человека. Например, при взаимодействии с ребенком (при работе в школе) умение контролировать свое поведение, терпение, находчивость, способность вызвать к себе положительное отношение, чувство симпатии и доверия, а также удачно подобранные и валидные психодиагностические методы обуславливают содержание психологического заключения.

5. *Психологическая профилактика* связана с сообщением необходимых психологических знаний тем, кто в них нуждается (родителям, учителям, учащимся, работникам социальных служб и пр.) с целью предупреждения возможных нарушений психологических условий развития и повышения уровня психологической компетенции. Психопрофилактика также может включать работу по созданию условий, максимально благоприятных для развития продуктивных межличностных взаимодействий как в коллективах (например, педагогических), так и в организационных структурах на предприятии. Психопрофилактика включает в себя применение превентивных мер по предупреждению неблагополучия в психическом и личностном развитии, противоправных действий, пагубных последствий наркотических и алкогольных пристрастий. Психопрофилактическая работа проводится с неблагополучными семьями, родителями и детьми из таких семей, предупреждая случаи возможных социальных осложнений.

Основная направленность психопрофилактической работы заключается в формировании общей психологической культуры населения с использованием лекций или бесед, аудио- и видеопрезентаций. Так происходят своевременное информирование и предупреждение различных нарушений (например, в социализации и становлении личности), оказание помощи при адаптации к новым условиям проживания или обучения детей и подростков, выделение детей группы риска.

6. *Обучающие технологии и тренинги* предполагают оказание помощи в овладении некоторыми практическими навыками, связанными с жизнедеятельностью клиента. Здесь тренинг рассматривается, с одной стороны, в качестве одной из форм обучения, способствующей развитию и образованию, с другой — как тренировка, одна из форм образовательной активности. В качестве метода тренинга выступает приобретение обучающего

опыта. Тренинги в практической психологии в основном ориентированы на использование активных методов групповой психологической работы с целью развития компетентности в общении или коммуникативной компетентности.

Выделяют *социально-психологический тренинг* как практику психологического воздействия, основанную на активных методах групповой работы¹. Об этом мы поговорим в гл. 14.

Вообще, в социальной психологии выделяют четыре **парадигмы в проведении тренингов**:

- 1) тренинг как форма *дрессуры*, где с помощью позитивного или негативного подкрепления формируются желательные поведенческие паттерны;
- 2) тренинг как *тренировка*, когда происходят формирование и отработка поведенческих навыков и умений;
- 3) тренинг как *активное обучение*, в котором реализуются передача знаний и развитие некоторых знаний и умений;
- 4) тренинг как метод создания условий для самораскрытия участников и *самостоятельного поиска* ими решения собственных проблем.

Обучающие технологии в тренингах в настоящее время базируются на двух подходах: 1) обучение, фокусированное на компетенциях (сформировался в сфере профессионального отбора); 2) обучение, основанное на опыте (подход основан на методах обучения в процессе приобретения опыта: как учить).

7. *Организационное консультирование* рассматривается как содействие, которое консультанты (внутренние и внешние) оказывают руководству в проведении структурных изменений или изменений в организационной культуре для улучшения функционирования организации. В данном случае клиентами являются менеджеры всех уровней управления. Консультирование организации применяется в случае, когда высшее руководство организации чувствует крайнюю необходимость в повышении организационной эффективности.

Организационное консультирование формировалось под воздействием идей и методологии социальной психологии. Поэтому в качестве основных его источников принято считать групповую динамику К. Левина, социометрию Я. Морено, лабораторные тренинги Т-группы В. Бенниса, исследования групповых отношений М. Шерифа. Кроме того, на развитие организационного консультирования повлияло формирование в 1960-х гг. концепции организационного развития. С того времени практическая социальная психология обрела широкое поле деятельности в области административного и хозяйственного управления и политики.

Современное организационное консультирование использует такие формы и методы работы, как:

- исследование действием;
- анализ ресурсов;
- разрешение конфликтов;
- управление качеством;

¹ Петровская Л. А. Компетентность в общении. М., 1989.

- аттестация персонала;
- делегирование полномочий;
- реинжиниринг;
- стратегическое планирование;
- командообразование;
- управление карьерой;
- формирование кадрового резерва и др.

Подчеркнем, что важным условием успешной работы в качестве профессионального оргконсультанта являются широкая эрудиция и кругозор в смежных областях знаний, а также знание основных компетенций в области управленческих и организационных дисциплин.

8. *Коучинг* как наставничество или шефство. Коучинг как вид профессиональной помощи возник в 1980-х гг. с применением этого метода как обучения Т. Дж. Леонардом. Коучинг определялся как система принципов и приемов, способствующих развитию потенциалов личности и группы совместно работающих людей и обеспечивающих максимальное раскрытие и эффективную реализацию этого потенциала.

В настоящее время часто встречается следующее определение: *коучинг* — подготовка индивидов и групп, нацеленная на достижение конкретных результатов в определенные сроки. Например, подготовка выставки, презентации или запуск нового проекта. Здесь коучинг понимается как работа, направленная на выполнение четко поставленных задач, или обучение на рабочем месте. Коучинг — это не вид, а стиль работы, характеризующийся высокой динамичностью, интенсивными и разнообразными коммуникациями, установлением особых отношений между коучем и его подопечными.

Коучинг в организации применяется с целью помочь персоналу в выполнении новых задач или для улучшения результативности решения старых. При этом клиентами выступают любые сотрудники организации. Сам коуч должен быть способен проводить инструктаж и тренинг, демонстрировать образцовый способ выполнения тех или иных видов работ, оказывать эмоциональную и моральную поддержку.

Все разнообразие коучингов с позиций практического психолога можно разделить на три типа: 1) коучинг-консультирование; 2) коучинг-менеджмент; 3) коучинг-наставничество. Некоторые специалисты считают, что наиболее продуктивным способом приложения усилий психолога является его участие в подготовке коуч-менеджеров.

В настоящее время возрос спрос на коуч-сопровождение первых лиц корпоративных компаний, лидеров различных партий и профессиональных сообществ. Специалист по коучингу должен быть компетентен в проблемах психологии личности, межличностных взаимодействий, социальных коммуникаций, менеджмента и имиджа. При этом он не может являться членом команды руководителя или партнером по бизнесу. Здесь коуч — конфиденциальное лицо, нейтральное и независимое с точки зрения влияния на решения своего клиента. Его основная задача — определить психологические преимущества клиента и выявить успешные для него стратегии поведения в различных ситуациях. Коуч проводит персо-