



ВЫСШАЯ ШКОЛА ЭКОНОМИКИ
НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ

А. К. Болотова

НАСТОЛЬНАЯ КНИГА ПРАКТИКУЮЩЕГО ПСИХОЛОГА

ПРАКТИЧЕСКОЕ ПОСОБИЕ

2-е издание, исправленное и дополненное

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

Москва ■ Юрайт ■ 2017

УДК 159.9
ББК 88.4
Б79

Автор:

Болотова Алла Константиновна — доктор психологических наук, профессор, почетный работник высшего профессионального образования Российской Федерации, ординарный профессор, заведующая кафедрой общей и экспериментальной психологии Департамента психологии факультета социальных наук Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики».

Рецензенты:

Шадриков В. Д. — доктор психологических наук, академик РАО;
Петровский В. А. — доктор психологических наук, профессор, член-корреспондент РАО.

Болотова, А. К.

Б79 Настольная книга практикующего психолога : практ. пособие / А. К. Болотова. — 2-е изд., испр. и доп. — М. : Издательство Юрайт, 2017. — 375 с. — Серия : Профессиональная практика.

ISBN 978-5-9916-7550-5

Издание представляет собой хорошо организованную методическую базу для подготовки практических психологов в самых различных областях — от возрастного консультирования и диагностико-коррекционной работы до маркетинга, рекламы и управления персоналом, включая ассесмент, аудит, коучинг и т.д.

Также прилагаются материалы для практического применения, доступные в электронной библиотечной системе «Издательства Юрайт» (biblionline.ru).

Для практикующих специалистов, а также всех интересующихся особенностями консультативной психологии.

УДК 159.9
ББК 88.4



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 978-5-9916-7550-5

© Болотова А. К., 2006
© Болотова А. К., 2016, с изменениями
© ООО «Издательство Юрайт», 2017

ПРЕДИСЛОВИЕ

Развитие прикладной психологии и одного из важнейших ее направлений — психологического консультирования — в настоящее время идет весьма интенсивно, поскольку становится приоритетной областью знания в целом ряде гуманитарных наук, включая социологию, экономику, демографию, менеджмент и др. Практика психологического консультирования давно вошла в повседневную жизнь общества в самых разных формах от телефонов доверия, тренингов продаж, групп личностного роста до психологической работы с семьей, детьми и родителями. За последнее двадцатилетие прикладная психология реализовала себя в самых разных практиках, включая психологическую помощь, психотерапию, психокоррекцию, социально-психологические тренинги, коучинг и ассесмент. Как отмечает ряд исследователей, прикладная психология наряду с психологическим консультированием давно и прочно заявили о себе в ведущих вузах страны (Ф. Е. Василюк, В. В. Архангельская).

Издаются учебники и учебные пособия, посвященные этой проблематике (Е. Т. Соколова «Общая психотерапия», Р. Кочюнас «Основы психологического консультирования», Ю. Е. Алешина «Индивидуальное и семейное психологическое консультирование», Р. Мэй «Искусство психологического консультирования» и др.). Разрабатываются новые учебные планы в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего профессионального образования по направлению «Психология» подготовки бакалавра, где присутствует довольно обширный спектр специальных учебных спецкурсов и спецпрактикумов по прикладной психологии и психологическому консультированию. Конечно, есть еще различия в понимании дефиниций между предметом прикладной психологии, психотерапии и психологического консультирования. Однако все эти направления тематически принадлежат одной цели — психологической поддержки личности в сложных жизненных ситуациях, и могут рассматриваться как частный случай социокультурных практик. Эти практики включаются в групповую и семейную психотерапию,

в кадровый аудит и ассесмент в организациях, стратегии и тактики коучинга.

Все это множество теоретических разработок и концептуальных подходов — только попытка дать теоретическое изложение проблем в области прикладной психологии. Задача состоит в том, чтобы, осмыслив накопленный эмпирический материал, методические приемы и тактики работы отечественных и зарубежных психологов, собрать их воедино и описать организационные принципы, особенности и условия применения психодиагностических методов уже не на уровне имплицитном, теоретическом, а с точки зрения реальной практики и возможного внедрения в различные сферы деятельности человека и его частной жизни.

Эта довольно сложная задача была поставлена перед автором учебника «Прикладная психология и психологическое консультирование» и была успешно решена в соответствии с теми требованиями, которые предъявляются к деятельности практического психолога в интенсивно развивающихся новых областях и направлениях современной прикладной психологии. Оказание психологической помощи и поддержки личности — одно из важнейших предназначений прикладной психологии. Именно практические психологи помогают человеку адаптироваться к социуму, отыскать возможные пути и средства сбережения собственных личностных ресурсов жизнестойкости, сохранить психическое здоровье свое и своей семьи. Сегодня эта интенсивно развивающаяся область нуждается не только в теоретическом и методическом обеспечении, но и в разработке организационных основ деятельности психологов, обосновании принципов и требований освоения профессиональных компетенций.

Пособие «Настольная книга практикующего психолога» представляет панорамную картину систематизации и обобщения опыта различных направлений психологической практики у нас и за рубежом, включая особенности многоаспектной подготовки практических психологов, маркетинг и рекламу психологических услуг, а также профессиональный и этический кодекс психолога. Подготовленный доктором психологических наук и самостоятельно практикующим психологом, профессором А. К. Болотовой, данное издание включает описание подготовки и работы практикующего психолога в таких новых областях психологической практики, как кадровый аудит и ассесмент в организациях, консультирование в построении системы мерчендайзинга, правила и условия

успешных презентаций, а также эффективных стратегий и тактик коучинга и др.

В пособии впервые последовательно освещается мера профессиональной и юридической ответственности практикующих психологов, правомочность и корректность использования психологических тестов и методик в средствах массовой информации.

Особая ценность данного издания состоит в том, что здесь анализируются не только основные направления психологического консультирования, но и особенности работы практического психолога в таких сферах прикладной психологии, как кадровая диагностика и кадровый аудит, оценка эффективности кадрового менеджмента, командообразование и тренинги коммуникативной компетентности.

Решение этих прикладных задач направлено на усвоение специальных профессиональных компетенций, поскольку требует знаний организационных основ и принципов деятельности практического психолога, в том числе правил организации рабочего места — кабинета, модель такого кабинета впервые представлена в этом издании. Знание и учет специфических условий предстоящей работы снимает многие проблемы профессиональной адаптации начинающих практических психологов. Особая ценность этого издания в том, что в нем не только интегрированы методический инструментарий и особенности проведения и интерпретации психодиагностических процедур, но и досконально представлена система стратегий конструирования и использования психодиагностических методик.

Методической инновацией данного пособия выступает то, что он носит междисциплинарный характер и объединяет теории и знания таких направлений и областей применения практической психологии, как психологическое консультирование, психологическая коррекция, психотерапия и принципы психотерапевтического воздействия, кадровый аудит и ассесмент организаций, консалтинг и коучинг, а также обучающие технологии в арсенале современной прикладной психологии.

Таким образом, новое издание пособия включает в себя не только организационные и теоретические основы прикладной психологии, но и методы и направления современного психологического консультирования.

Данное учебное издание ориентировано на изучение и исследование ведущих направлений психологической практики, таких

как методика диагностики, обработки и интерпретации психодиагностических процедур, методы профессиональной диагностики и консультирования в организациях, а также теории и практика современных обучающих тренингов.

В соответствии с этими выделенными областями организовано содержание предлагаемой книги. Книга адресована слушателям курсов повышения квалификации, а также различным специалистам, обучающимся по программам профессиональной переподготовки и дополнительного образования. Книга предназначена также для преподавателей, ведущих данную дисциплину, учебных ассистентов.

Целями освоения дисциплины «Прикладная психология и психологическое консультирование» являются:

- формирование представлений об основных направлениях и предметных областях прикладной психологии и психологического консультирования;
- усвоение знаний об организационных основах, мерах профессиональной и юридической ответственности практических психологов, как в России, так и за рубежом;
- знание основ применения различных психодиагностических методов и умение грамотно их интерпретировать;
- усвоение навыков анализа конкретных случаев психологической помощи и поддержки личности, включая проблемы профессиональной этики и квалификационных требований к практике психологического консультирования.

В результате освоения дисциплины обучающийся должен:

знать

- основные принципы организации подготовки практических психологов;
- специфику основных направлений и методов диагностики в прикладной и консультативной психологии;

уметь

- определять цели и задачи, условия и процедуры использования психодиагностического инструментария, личностных опросников и тестов;

владеть

- способами интерпретации полученных результатов в практической деятельности;
- различными способами применения прикладной психологии и психологического консультирования в частной практике и в практике организационного консультирования;

- методами и техниками коррекционной и психокоррекционной работы, неукоснительно соблюдая этические и профессиональные принципы деятельности практического психолога.

С целью развития практико-ориентированных навыков и профессиональных компетенций издание предполагает самостоятельное выполнение курсовых проектов, написание рефератов и эссе, а также выполнение творческих заданий и кейсов. С этой целью в каждой главе пособия четко прописаны методические основы, этапы и методы конструирования психодиагностических процедур, а также базовые методы психологического консультирования, основные модели психотерапевтической работы. Книга сопровождается обширным списком рекомендованной литературы для самостоятельной работы, в том числе с указанием современных зарубежных публикаций и ссылок на статьи ведущих отечественных и зарубежных журналов, а также рекомендации использования базы данных интернет-ресурсов.

ЧАСТЬ I

ОРГАНИЗАЦИОННЫЕ ОСНОВЫ ПРИКЛАДНОЙ ПСИХОЛОГИИ

Интенсивное развитие прикладной психологии и накопленный за последнее десятилетие теоретический и практический опыт оказания психологической помощи людям влекут за собой необходимость осмысления эмпирического материала, методических приемов и тактики работы. Переход прикладной психологии на новый этап своего развития связан с созданием целостной концепции профессиональной деятельности практического психолога, наиболее важным аспектом которой являются организационные вопросы и принципы практической психологии вообще, а также отдельных ее направлений и видов деятельности в частности. В данном учебнике раскрываются пути внедрения психологических знаний в практику оказания конкретной психологической помощи. Однако автора здесь в меньшей степени интересует содержательная сторона деятельности практического психолога, основной акцент им делается на рассмотрение организационной стороны. С чего начинать свою деятельность? Как организовать рабочее место? Как найти клиентов? Как правильно использовать диагностический инструментарий? Таков неполный перечень вопросов, ответы на которые читатель найдет в части I учебника.

ГЛАВА 1

Основные направления и принципы работы практического психолога

Решение прикладных задач связано не только с умением применять теоретические знания, но и с пониманием принципов организации деятельности практического психолога, в том числе этических и профессиональных, с необходимостью определения основных направлений и областей применения практической психологии, с соблюдением правил диагностических процедур.

1.1. Области применения прикладной психологии

Прикладная психология сегодня имеет самые разнообразные сферы применения. Широкое внедрение психологии в практику закономерно привело к развитию таких областей, как:

- психологическая служба в школе;
- психология управления;
- психология чрезвычайных ситуаций;
- индивидуальное и семейное консультирование;
- профориентация и профотбор;
- психологическое консультирование в бизнес-организациях.

Психологическая служба в школе

Такая служба давно и успешно развивается во многих странах. Ее исторические корни уходят в начало XX в., когда впервые были поставлены задачи диагностики степеней умственной отсталости, школьной успешности, а также дифференциации нормальных детей и взрослых по степени умственного развития. К.М. Гуревич полагает, что именно с момента создания так называемой шкалы Стэнфорд—Бине началось

изучение школьной успешности, в основу которого был положен коэффициент умственного развития [Гуревич и др., 1986]. По мере совершенствования психологической практики этот критерий стал приобретать универсальный характер и получил самое широкое распространение в армии, на производстве, при отборе специалистов разного профиля. Собственно психологическая служба начинается не с момента выделения и классификации учащихся, а с психолого-педагогического обследования, интерпретации его результатов и прямой психологической помощи учащимся и персоналу школы по вопросам психологии развития. Школьная психологическая служба в США имеет длительную историю и основывается на том, что психолог имеет возможности активного влияния на психолого-педагогическое измерение и оценку «школьного функционирования» детей и юношества, обеспечивая их когнитивное, аффективное и социальное развитие.

Психологическая служба в школе — это не только диагностика уровня умственного развития учащихся, но и разработка рекомендаций по психическому развитию ребенка или коррекции этого развития. Процедура диагностико-коррекционной деятельности школьного психолога достаточно сложна и ответственна. Впервые в нашей стране такая процедура была предложена Л.С. Выготским [1983] в виде схемы педологического обследования в применении к трудновоспитуемому и ненормальному ребенку. Такое тщательное, поэтапное описание диагностической работы психолога можно рассматривать как основание для начала функционирования школьной психологической службы в нашей стране. Однако ее деятельность получила резко негативную оценку в советский период, а вышедшее в 1936 г. тенденциозное постановление о педологии затормозило развитие школьной психологии. Только с конца 1960-х гг. начался активный поиск форм практического участия психологов в работе школы и других образовательных учреждений.

В настоящее время в России профессия практического психолога образования стала реальностью. Кроме того, начался процесс объединения психологов в профессиональные сообщества. Об этом свидетельствует состоявшийся в июне 1994 г. Съезд практических психологов образования, организованный по инициативе Минобразования РФ и Российской академии образования.

Введение практической психологии в систему образования способствовало постановке и решению задач перехода от унифицированного образования к вариативному образованию и от педагогики «знаний, умений и навыков» к педагогике развития, переориентации сознания учителя, от школоцентризма к детоцентризму, формирова-

нию культуры обращения к психологу как к междисциплинарному специалисту в образовательных учреждениях, разработке развивающих, коррекционных и компенсаторных программ обучения в дошкольном, общем, дополнительном, начальном профессиональном и специальном образовании, становлению экспертизы и проектирования развивающей среды.

Практическая психология содействовала переориентации образования на индивидуальное развитие личности, изменению общей образовательной ситуации в России. Логическим следствием этого процесса явилась организация основ службы практической психологии как сферы человековедения.

Служба практической психологии доказала свою эффективность в решении широкого спектра проблем: проектирования развивающего образа жизни личности, составления психологического портрета индивидуальности, оказания психологической помощи при работе с семьей ребенка, обеспечения психологической поддержки при выборе жизненного пути и профессиональной карьеры, например в процессе профессиональной адаптации, а также при выявлении причин отклонений в развитии личности, при профилактике и коррекции подобных отклонений. Практический психолог содействует гармонизации социально-психологического климата в образовательных учреждениях.

Следует отметить, что этап экстенсивного строительства службы практической психологии образования в России в основном завершен. Можно констатировать, что развитие практической психологии во многом подготовило почву для новой философии образования, обусловило переход от традиционной парадигмы «знаний, умений и навыков» к парадигме развивающего образования в контексте создания национальной доктрины образования России в XXI в.

Психология управления

Широкое развитие практической психологии в сфере образования определило значительное ее место в управлении. Процесс подбора и расстановки кадров, или кадровый менеджмент, в организациях и на производстве — одна из задач практической психологии. Ее решение требует длительного, компетентного изучения людей, способных выполнять управленческую работу или претендующих на нее. Подбор и расстановка кадров на производстве должны осуществляться в соответствии с психологически выверенным и обоснованным результатами диагностико-психологической экспертизы заключением психоло-

га, свободным от сложившихся стереотипов и установок руководства во избежание эмоциональных оценок и импульсивных суждений. Не менее важна в этом аспекте работа практического психолога, связанная с ротацией кадров в организации или на производстве, в основе которой лежит соответствие или несоответствие психологии личности динамике усложняющихся требований к профессиональным качествам, уровню знаний и т.д. Практический психолог на производстве при подборе и расстановке кадров должен уметь ориентироваться не на отдельные парциальные характеристики психики, а на черты личности как целостные образования, ее системные свойства. Чем труднее для освоения профессия, тем крупнее должны быть блоки личностных свойств, принимаемых в качестве основы профессиональной пригодности. В организации важнейшим принципом решения кадровых вопросов становится принцип компенсации. Реализуя его, психолог может подобрать сотрудников, обладающих разными профессиональными качествами и взаимодополняющими личностными характеристиками. Такой подбор кадров в большей мере будет соответствовать решаемым профессиональным задачам, чем один, пусть даже универсально одаренный руководитель [Филиппов, 1995].

На промышленных предприятиях психологи занимаются разработкой и проведением в жизнь направленных на повышение эффективности производства мероприятий, связанных с изменением психологического климата в группах, бригадах, взаимоотношений на различных уровнях управления, а также принимают активное участие в переговорных процессах. В задачу психологов входит разрешение межличностных конфликтов, консультирование сотрудников по поводу личностных, производственных и семейных проблем.

Психология чрезвычайных ситуаций

Особенно велика роль практической психологии при возникновении чрезвычайных ситуаций, связанных с событиями кризисного или катастрофического характера, затрагивающими общество в целом, отдельные регионы или населенные пункты. Ключевой проблемой в подобных обстоятельствах нередко выступают психологический стресс, различные неблагоприятные психологические состояния. В связи с этим умение своевременно определить наличие психологических проблем, организовать и провести при необходимости занятия по психологической разгрузке, снятию стресса, профилактике посттравматических стрессовых нарушений должно занимать важное место в деятельности практических психологов. В чрезвычайных ситуациях

наиболее распространенной и широко применяемой является групповая техника, называемая психологическим дебрифингом. Дебрифинг — это особым образом организованное обсуждение в группе людей, совместно переживших стрессогенное или трагическое событие. Общая цель группового обсуждения — минимизация психологических страданий, уменьшение индивидуального и группового напряжения, мобилизация внутренних резервов личности, усиление групповой поддержки, солидарности и понимания. Оптимальное время для проведения дебрифинга — не ранее чем 48 часов спустя после события, когда пройдут особые реакции и уже возможны рефлексия и самоанализ. Главное в работе практического психолога в чрезвычайных ситуациях — оказывать квалифицированную помощь в преодолении долговременных последствий посттравматического стресса.

Индивидуальное и семейное консультирование

Наиболее известной широкому кругу потребителей сферой применения практической психологии на сегодняшний день является семейное консультирование. Эта область включает в себя множество отдельных направлений, среди которых можно выделить такие, как работа с супружескими парами, добрачное консультирование, решение детско-родительских проблем, совместное консультирование детей и родителей, психологическая помощь семьям в предразводный и послеразводный периоды, индивидуальное консультирование.

Психологическое консультирование осуществляется при непосредственном контакте психолога с людьми и представляет собой индивидуальную беседу, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с трудностями, возникающими в межличностных отношениях, с переживанием одиночества и поиском привязанностей, с эмоциональными последствиями супружеских конфликтов.

Эффективность процесса консультирования во многом будет зависеть от степени включенности в беседу клиента, от того, насколько ярко и эмоционально он будет переживать все, что обсуждается с консультантом. Для того чтобы обеспечить такую включенность, психолог-консультант должен следить за тем, чтобы развитие разговора воспринималось клиентом как логичное и понятное, чтобы ему было интересно все, что обсуждается. Только в этом случае возможен взаимный поиск путей решения сложных житейских проблем. Хотя важнейшим показателем эффективности психологического консультирования считается удовлетворенность клиента, ситуация облегчения

эмоционального состояния не является прямой целью консультанта: его успех во многом зависит от того, как он будет выслушивать клиента. Действительной проблемой многих людей является то, что им не с кем поговорить о вещах, вызывающих у них тревогу и беспокойство. То, что консультант внимательно их выслушает, необычайно важно и само по себе может привести к положительным изменениям. И все же позитивным результатом консультативной беседы является готовность клиента принять на себя ответственность за происходящее с ним [Алешина, 1994].

Профориентация и профотбор

Прикладная психология вносит весомый вклад в изучение профессиональной деятельности, решая диагностические профориентационные и прогностические задачи, обосновывая соответствие профессии психологическим качествам избравшего ее человека. На основе специфических методов и диагностических процедур, таких, как хронометраж, хроноциклография, метод экспертных оценок и др., практические психологи составляют профессиограммы, сопоставляют структуру конкретной профессии с индивидуальными структурами личности для решения задач профотбора и профориентации. Профессиограммы в работе практического психолога в Центрах занятости и Профориентационных центрах позволяют решать задачи профессиональной ориентации личности, осуществлять сравнительный анализ индивидуальных ее качеств и профессиональных требований, предъявляемых к избираемой профессиональной деятельности. Такой прогноз-анализ поможет предотвратить ошибки в выборе профессии, выбрать наиболее оптимальный алгоритм работы, построить соответствующий график профессионального обучения и предупредить возникновение трудностей в профессиональной адаптации, включая когнитивно-операциональные и эмоциональные компоненты деятельности. Например, для некоторых профессий весьма важным показателем является уровень развития сенсомоторной сферы, определенный «чувством времени», скоростью реакций, концентрацией и объемом внимания, включая эмоциональную устойчивость личности. Созданная профессиограмма деятельности практического психолога показала, что специфика освоения его профессии лежит в координации моторной сферы с сенсорными компонентами, следовательно, он должен разработать такую программу учебно-тренинговых занятий, которая обеспечила бы успешное освоение и формирование сложных двигательных навыков. При всем многообразии работ практического психолога в сфере профориентации и профотбора важнейшее место занимает про-

фессиональное психологическое консультирование, которое имеет свои организационные особенности и отличается от других форм консультирования [Климов, 1984].

1.2. Основные направления деятельности практического психолога

Практическая психология в нашей стране — сравнительно молодая отрасль психологической науки. Однако она уже положительно зарекомендовала себя и как прикладная отрасль психологии, и как учебная дисциплина в системе подготовки и переподготовки специалистов в области образования, социальной работы, управления и т.д. Возникновение практической психологии вызвано, с одной стороны, многоотраслевым развитием психологической науки, следствием которой явилась дифференциация психологического знания по различным частным отраслям, включая экопсихологию, психофармакологию, геронтопсихологию, акмеологию, психологию управления и т.д., с другой — стало ответом на социальный заказ общества в условиях социальной нестабильности, межнациональных конфликтов, событий кризисного и катастрофического характера.

Становление прикладной психологии происходит в тесной взаимосвязи с фундаментальными отраслями психологии — общей, возрастной, социальной, педагогической и психологией личности, основу которых составляют теоретические принципы и методы психологического познания, закономерности существования и развития психической реальности.

Основная задача прикладной психологии — не только познание психической реальности, но и выработка средств практической помощи и психологической поддержки личности, испытывающей затруднения в решении жизненных проблем, преодолевающей последствия социальных и природных аномалий и катастроф, в организации оптимальных условий жизнедеятельности, способствующих наилучшей социальной и психологической адаптации и снятию напряжения и следствий пережитых травмирующих ситуаций, преодолению посттравматических стрессовых нарушений.

Это наиболее общее представление о задачах прикладной психологии поможет описать и объект практической психологии как прикладной отрасли психологической науки. Объектом прикладной психологии является индивид, личность, испытыва-

ющая определенные психологические трудности и напряжение в решении конкретных жизненных проблем, переживающая события кризисного или катастрофического характера.

Реальным продуктом профессиональной деятельности практического психолога являются обсуждаемые и совместно с клиентом выработанные системы социальных взаимодействий и программы поведения, обеспечивающие оптимальные условия жизнедеятельности и нейтрализующие негативные последствия пережитых жизненных напряжений и проблем в соответствии с возрастными возможностями и индивидуально-личностными особенностями.

Практический психолог ориентирует клиента в его целях, помогает увидеть ситуацию с разных сторон и выбрать оптимальный способ решения проблемы и выхода из травмирующей ситуации. Поиск разрешения конфликтных социальных взаимодействий, а также формы работы с конкретными запросами и определяют основные направления деятельности практического психолога.

Среди этих направлений, описанных и представленных в разнообразных литературных источниках, считаем целесообразным выделить следующие:

- психодиагностическую работу;
- психологическое консультирование;
- психотерапевтическое воздействие;
- коррекционно-развивающую деятельность;
- психопрофилактическую работу.

Психодиагностическая работа

Установление психологического диагноза — одна из задач, стоящих перед практическим психологом. Психологическая диагностика может пониматься в широком и узком смысле. В широком смысле она сближается с измерением вообще или с психометрикой — наукой об измерении индивидуальных различий и практикой использования психологического знания. В узком смысле имеется в виду измерение индивидуально-психологических особенностей личности, основу которого составляют классификация и ранжирование людей по психологическим и психофизиологическим признакам [Гуревич и др., 1986]. Психологическая диагностика базируется на использовании психодиагностических инструментов и методов, позволяющих осуществлять применение современного статистического аппарата, обеспечивающего надежность и достоверность данных.

В психодиагностическом обследовании можно выделить три основных этапа: сбор данных, переработка и интерпретация данных, вынесение решения (диагноз и прогноз) [Гриншпун, 1994]. Диагноз как основная цель психодиагностики может устанавливаться на разных уровнях: первый уровень — симптоматический, или эмпирический. На этом уровне диагноз ограничивается констатацией особенностей или симптомов (признаков); второй уровень — этиологический, учитывающий не только наличие характеристик, но и причины их возникновения; третий, высший уровень, — уровень типологического диагноза, заключающийся в определении места и значения выявленных характеристик в общей картине психической жизни человека [Бурлачук, Морозов, 1989]. В своей практической работе психолог часто ограничивается диагнозом первого уровня, в основе которого лежит применение того или иного психодиагностического инструмента.

Таким образом, психодиагностическая работа практического психолога предусматривает выбор метода или конкретной методики исследования, максимально отвечающей целям и задачам исследования.

Подробное описание и классификация методов психодиагностики представлены в части II.

Психологическое консультирование

Важным направлением деятельности практического психолога, включающим в себя индивидуальное консультирование, профконсультирование, промышленное консультирование, консультирование руководителей и многое другое, является психологическое консультирование [Алешина, 1994]. Фактически в любой сфере деятельности, где используются психологические знания, в той или иной мере применяется консультирование.

Содержанием психологического консультирования является работа с конкретным запросом, идущим как от отдельного клиента, так и от группы или организации.

Наиболее широкая сфера применения психологического консультирования — семейное консультирование, связанное с решением проблем супружеских, детско-родительских отношений, добрачных, предразводных и послеразводных.

Возрастное консультирование направлено на решение проблем психического развития ребенка на разных возрастных этапах, в том числе в периоды возрастных кризисов.

Значительное место в деятельности практического психолога занимает консультирование организаций, связанное с отбором персонала,

управлением персоналом, формированием команды, планированием карьеры отдельных работников, прогнозом развития организации.

Психологическое консультирование можно определить как непосредственную работу с людьми, направленную на решение различного рода психологических проблем, связанных с преодолением трудностей в межличностных отношениях, где основным средством воздействия является определенным образом построенная беседа [Алешина, 1994]. Психологический смысл консультирования заключается в том, чтобы 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 как на свои трудности, так и на отношения с другими людьми.

Психотерапевтическое воздействие

Психологическое консультирование, ориентированное на решение конкретной проблемы и достижение конкретной цели, служит своеобразной ступенькой к более длительной и глубокой психотерапевтической работе.

Психологическое консультирование — это ориентированная на проблему работа с клиентом, так называемое проблемно-ориентированное консультирование, а психотерапия — работа с глубинными уровнями самопознания личности, или личностно-центрированная терапия.

По традиции, существующей в психотерапии, обратившийся за психологической помощью человек называется пациентом, а не клиентом. Важное отличие психотерапии от психологического консультирования состоит в том, что 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 консультировании подобные вопросы не всегда становятся предметом обсуждения. Психологическое консультирование чаще бывает краткосрочным, в то время как психотерапия может длиться несколько лет. Кроме того, 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 супервизора [Алешина, 1994; Поляков,

Спиваковская, 1985]. Требования к образованию специалистов по психотерапии значительно более жесткие и включают в себя наряду с теоретической психологической подготовкой определенные медицинские знания.

Коррекционно-развивающая деятельность

Под коррекционно-развивающей понимается деятельность психолога по устранению отклонений в психическом и личностном развитии ребенка и развитию его способностей.

Психокоррекционная деятельность тесно связана с диагностико-коррекционным и диагностико-развивающим воздействием. Практический психолог не только ставит диагноз, на основе которого разрабатывает коррекционную программу развития, но и сам осуществляет значительную часть коррекционной работы. Диагностико-коррекционное воздействие проводится по результатам обследования и предполагает соотнесение полученных данных с тем, как обнаруженные особенности проявляются в жизненных ситуациях и как они соотносятся с возрастными особенностями испытуемых.

Диагностико-коррекционная деятельность в школе достаточно сложна и многопланова, ее выполнение включает последовательный ряд действий:

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

Разумеется, в реальной жизни психолог вряд ли будет постоянно фиксировать последовательность выполнения каждого этапа, но ориентация на нее необходима всегда. Рекомендации должны быть конкретными и понятными тем, кому они предназначены. Психолог несет полную ответственность за реализацию рекомендаций и конечный результат.

Содержание психологического заключения зависит не только от удачно подобранных и валидных психодиагностических методов, но и от успешного индивидуально-личностного взаимодействия психоло-

га и ребенка, которое требует от психолога терпения, находчивости, умения контролировать свое поведение, способность вызвать к себе положительное отношение, чувство симпатии и доверия. Психолог должен развивать в себе особое состояние эмпатического сопереживания другому человеку с его установками, чувствами, опытом и поведением. Этим определяются успешность деятельности практического психолога, продуктивные результаты его взаимодействия с клиентами, в каких бы областях практической деятельности оно ни осуществлялось.

Психопрофилактическая работа

Психопрофилактическая работа связана с сообщением необходимых психологических знаний тем, кто в первую очередь в них нуждается — родителям, учителям, учащимся, работникам социальных служб и т.д., с целью предупреждения возможных нарушений психологических условий развития и для повышения уровня их психологической компетенции. Это может быть также работа по созданию условий, максимально благоприятных для развития продуктивных межличностных взаимодействий в педагогических коллективах или в организационных структурах на предприятии. Психопрофилактика касается также превентивных мер по предупреждению неблагополучия в психическом и личностном развитии, совершения противоправных действий, во избежание пагубных последствий наркоманических и алкогольных пристрастий. Психопрофилактика включает работу с неблагополучными семьями, родителями и детьми из этих семей, предупреждая случаи возможных социальных осложнений.

1.3. Психолог в структуре организаций

Большинство практических психологов осуществляют свою профессиональную деятельность, являясь сотрудниками конкретных организационных структур: клиник, банков, школ, консультаций, агентств и т.д., что влечет за собой необходимость соблюдать нормы и правила, принятые в конкретном учреждении.

Внутренней позицией психолога по отношению к организации определяется сам характер приложения его сил. При этом в первую очередь подразумевается административная подчиненность психолога руководству организации, которая зачастую выходит за рамки должностного соответствия и распространяется на область профессио-

нальной этики (обеспечение конфиденциальности получаемой информации, защита интересов клиента, нейтральность участия в конфликтных ситуациях и т.п.) [Штроо, 2000].

Решение ситуаций, связанных с морально-этическими конфликтами, когда требования той или иной организации вступают в противоречие с профессиональными и этическими принципами практической психологии, представляется делом весьма сложным, поскольку в любом случае либо профессиональные, либо организационные нормы будут нарушены. В каждом конкретном случае практический психолог должен подходить к решению подобных вопросов со всей ответственностью.

Четкое осознание психологом своего местоположения в структуре организации поможет предотвратить возникновение подобного рода конфликтов и значительно облегчит процедуру их разрешения. По мнению Ю.М. Жукова [1994], «уяснение психологом-практиком собственной позиции при взаимодействии с другими участниками тех или иных акций — одна из важнейших задач, и она должна непременно решаться в процессе организации собственной активности».

Внутри организации психолог, как правило, занимает определенную иерархическую позицию. Л. Тобиас [1999] отмечает, что психолог «всегда находится в положении подчиненного. В результате руководители относятся к нему без особого трепета, а “низовые” служащие испытывают глубокие сомнения насчет его объективности».

По отношению к субъектам взаимодействия внутри организации психолог может занимать следующие позиции:

- «под», т.е. находиться в подчиненном положении (например, школьный психолог по отношению к директору школы);
- «рядом», т.е. занимать равную статусную позицию (например, психолог, консультирующий в поликлинике, по отношению к другим специалистам);
- «над», т.е. входить в более высокую иерархическую структуру (например, в состав совета директоров).

Исследуя особенности этих позиций, некоторые психологи отмечают, что во всех подобных случаях на передний план выходят внутриорганизационные, вполне открытые и скрытые тенденции распределения ответственности и борьбы за власть, что иногда довольно сильно осложняет профессиональную деятельность психолога [Штроо, 2000].

Не во всех организациях статус психолога, а также уровень его влияния на внутриорганизационные процессы определены должностными инструкциями, во многом это зависит от личности самого психолога и сложившихся отношений в коллективе. Для начинающего

психолога определение своего статуса и своей позиции внутри коллектива — одна из основных задач на начальном этапе работы. Неопределенность в этом вопросе и нечеткость профессионального самоопределения начинающего практического психолога создают проблемы и отвлекают внимание от непосредственной работы. Важным способом решения этих проблем является поиск для себя профессиональной и социальной ниши, что предполагает создание своего кабинета, сектора, подразделения в организации, где можно было бы работать, следуя нормам собственно психологического профессионализма. Этим психологи очерчивают зону своей ответственности, создают себе более или менее комфортную среду обитания и отграничиваются от прочих служащих организации, утверждая свою профессиональную позицию в ней.

Оборотной стороной такого дистанцирования в рамках организации является превращение психологического подразделения в своеобразную резервацию, связи которой с «внешней средой» ограничены. В таких условиях всякая попытка выхода за пределы своей «психологической ниши» становится проблемой, причем не только для психологов, но и для других сотрудников организации, которая воспринимает такие попытки как «экспансию» психологического подразделения и противится ей.

Проблема выбора психологом своей профессиональной позиции в системе взаимодействий в организации поднимает вопрос о степени свободы психолога и его независимости от внутриорганизационной динамики социально-психологических процессов. В ситуации внутриорганизационного конфликта психолог не должен занимать сторону ни одной из противоборствующих группировок, он обязан хранить нейтралитет и уклоняться от участия в конфронтациях и интригах.

Позиция нейтралитета и неучастия в конфликтах способствует беспристрастности психолога, что обеспечивает адекватный анализ ситуации и получение объективной информации. Например, отстраненная позиция психолога наиболее предпочтительна в ситуации производственного конфликта между администрацией школы и учительским коллективом. Это относится также к профессиональному отбору при приеме на работу, когда психолог не должен проявлять свои предпочтения по отношению к кому-либо из претендентов на вакантное место в организации. Аналогичным должно быть поведение практического психолога при решении вопросов карьерного роста и продвижения по служебной лестнице кого-либо из сотрудников.

Однако не всегда позиция нейтралитета и беспристрастности приемлема. В частности, психолог может занять особую позицию с отста-

иванием своих собственных интересов (например, корпоративных интересов своего подразделения) и участвовать в социально-психологических процессах наравне с другими. В таком случае отношения психолога с организациями могут быть установлены в процессе переговоров и закреплены официальными и неофициальными соглашениями, хотя на сегодняшний день трудно привести удачные примеры реализации такой стратегии.

Наряду с вышеописанными особенностями работы практического психолога в структуре организации необходимо обратить внимание на специфику изменений взаимодействий психолога с другими участниками профессионального процесса. В случае, когда психолог работает самостоятельно, не являясь сотрудником какой-либо организации (например, частнопрактикующий специалист), действует наиболее простая схема:

Психолог \longleftrightarrow Клиент

Однако эта ситуация лишь на первый взгляд кажется простой. В реальности структура взаимодействия включает в себя более широкий ролевой репертуар, так как каждый из двух участников может совмещать несколько ролей.

Система ролевых взаимоотношений психолога в структуре организации значительно шире и сложнее. В качестве удобной модели, описывающей пространство профессиональной деятельности психолога в организации, можно использовать концепцию *ролевого кольца* [Жуков, 1994], которое образуют следующие наиболее важные роли: клиента, заказчика, спонсора, посредника, подрядчика и исполнителя (рис. 1).



Рис. 1. Схема ролевого кольца (по Жукову)

Клиент — это тот, кто имеет психологическую проблему, Заказчик — тот, кто осознает проблему и принимает на себя ответственность за ее решение. Спонсор оплачивает необходимые для решения данной проблемы затраты. Посредник располагает информацией о возможностях решения данной проблемы. Подрядчик принимает на себя ответственность за выбор для этого конкретных путей и средств, а Исполнитель применяет эти средства.

Приведем несколько примеров анализа с использованием модели ролевого кольца.

Применительно к школьной практике в случае, когда директор школы дает задание психологической службе провести социально-психологический тренинг с учителями школы, роли распределяются следующим образом: директор — Заказчик, педагоги — Клиенты, психологическая служба школы — Подрядчик, психолог — Исполнитель.

Распределение ролей в ситуации отбора кандидатов на вакантное место в организации таково: администрация организации — Заказчик и Спонсор, претенденты на должность — Клиенты, психолог — Исполнитель.

Применение приведенной выше схемы полезно при рассмотрении проблемы перераспределения функций и ответственности, что неминуемо происходит в случае опосредования взаимодействия психолога с клиентом структурами организации. Однако четкое соответствие ролевых позиций в реальной практической работе встречается крайне редко, чаще всего несколько ролей совмещает в себе одно лицо или, наоборот, одну роль одновременно или последовательно исполняют несколько разных лиц. В таких случаях схема распределения функций и ответственности становится очень запутанной. Следствием неопределенности, по мнению Ю.М. Жукова, являются проблемы «диффузии, или потери Заказчика» и «подмены Клиента».

Феномен «потери Заказчика» возникает тогда, когда лицо, инициировавшее обращение к психологу и определявшее суть проблемы, временно «выходит из игры» и перепоручает текущий контроль другим лицам. Например, в приведенной выше ситуации из школьной практики директор школы, дав задание психологической службе провести тренинг с целью повышения психологической компетентности педагогического состава, может перепоручить контроль за выполнением заказа завучу или руководителю психологической службы.

«Подмена Клиента» чаще всего связана с тем, что в качестве Заказчика выступает сторона, которая является причиной или источником проблемных ситуаций. Например, руководство фирмы, обеспокоенное «снижением управляемости» организации, приглашает консуль-

тантов для того, чтобы «поработать с персоналом», хотя, возможно, причина заключается в некомпетентности его самого как руководства.

Самоопределение психолога и прояснение других ролевых позиций является непростым, но крайне важным моментом в работе практического психолога.

Установление ролевой структуры — не схоластическое упражнение, а абсолютно необходимый момент профессиональной работы, и ошибки здесь, может быть, и простительны, но чреватые [Жуков, 1994].

Выяснение того, кто есть Заказчик, а кто — Клиент, полезно уже тем, что позволяет использовать следующее правило: «Если Заказчик не знает, чего он хочет, делай то, что нужно Клиенту, а если Заказчик находится на более высоком уровне понимания проблем, то веди дело, отстаивая интересы Клиента при соблюдении требований Заказчика!»

Таким образом, внутриорганизационная позиция психолога оказывает существенное влияние на специфику его работы, принципы деятельности и систему профессиональных взаимодействий. Четкая ориентация, осознание психологом своей позиции внутри организационной структуры и беспристрастность в конфликтных ситуациях предупреждают трудности в решении профессиональных задач.

1.4. Прикладная психология и массовые коммуникации

Средства массовой информации (СМИ) — печать, радио, телевидение и Интернет — являются неотъемлемой частью жизни современного человека. Они позволяют быстро и оперативно получать любую необходимую информацию. Как пишет Н.Н. Богомолова [1991], «современные средства массовой коммуникации дают возможность передавать огромные объемы информации на колоссальные по численности аудитории, преодолевая при этом любые временные барьеры и практически безграничные расстояния».

В последние годы практические психологи начали активно использовать уникальные и неограниченные возможности СМИ для решения своих профессиональных задач. Выступления психологов по телевидению и радио, ставшие постоянными рубрики и целые страницы, посвященные решению психологических вопросов, в периодической печати в свою очередь вызывают повышенный интерес читателей и зрителей. Этот факт отражает неудовлетворенную потребность в психологической информации, психологических знаниях и психологической компетентности в обществе. Широкое использование СМИ с це-

лю повышения психологической грамотности населения носит не бесспорный характер и имеет ряд серьезных ограничений, обусловленных прежде всего специфическими особенностями общения через средства массовой коммуникации. К таким особенностям относятся:

ярко выраженная социальная направленность, поскольку сообщение передается не для одного конкретного человека, а для большой группы людей. Таким образом, используя средства массовой информации, психолог вступает в общение с большой аудиторией, что в значительной мере отличается от индивидуально-личностного профессионального общения, возникающего при непосредственном контакте психолога с клиентом. В данной ситуации требования, предъявляемые к соблюдению этических принципов и норм практической психологии, становятся жестче, повышается ответственность психолога за предоставляемую информацию;

отсутствие непосредственной обратной связи, что определяет однонаправленный характер общения. Психолог, передающий свое сообщение через средства массовой информации, не видит своих слушателей, не чувствует их, не имеет возможности наблюдать их непосредственную реакцию на свои слова. Нужно быть очень осторожным при формулировании высказываний, подборе примеров из жизни, а главное, в том, что касается советов и рекомендаций. Общее правило для психологов, работающих в сфере массовых коммуникаций, гласит: «Старайтесь избегать любых советов и рекомендаций!» Если избежать их невозможно (чаще всего бывает именно так, поскольку люди ждут общения с психологом ради советов, готовых решений сложных жизненных ситуаций, которые они затем могут применить в своей реальной жизни), то необходимо учитывать, что рекомендации психолога:

- не готовые формулы, как поступать в той или иной ситуации, а некоторое направление решения проблемы, внутри которого существуют альтернативы;
- не носят универсального характера, претворение их в жизнь зависит от многих факторов — жизненной ситуации, личностных особенностей, других обстоятельств;
- должны иметь как можно более общий характер, т.е. не содержать ничего конкретного, личностного, чтобы люди обнаруживали возможное частичное сходство, некоторые аналогии с теми проблемными ситуациями, которые анализирует психолог, но не идентифицировали себя с ними;
- должны выполнять просветительскую функцию, нести психологическое знание, апеллировать к основным психологическим закономерностям;

- должны иметь безусловно позитивный характер, укреплять веру человека в свои внутренние силы, чтобы самостоятельно справиться со всеми возникающими в жизни трудностями;
- должны быть основаны на абсолютной вере в неопровержимость главных общечеловеческих ценностей, таких, как жизнь, любовь, дети, семья, здоровье и т.д.

В зарубежной и отечественной литературе [Петев, 1984; Богомолова, 1991], посвященной исследованиям средств массовой информации, подчеркивается мощное влияние СМИ на развитие психики и сознание человека, поэтому необходимо проявлять крайнюю осторожность в использовании их методов психологического воздействия, особенно это касается телевидения. Отсутствие непосредственного контакта психолога со зрителями и массовость аудитории телевизионных программ, отсроченная обратная связь не позволяют контролировать последствия подобных воздействий. Все это объясняет существенные противопоказания для использования психотерапевтических приемов, методов суггестии и гипноза, опосредованных СМИ. Экспериментирование в данной области может оказаться небезопасным для физического и психического здоровья людей и даже для их жизни.

Все вышесказанное относится и к новой, но уже очень популярной Интернет-коммуникации. Интернет стремительно завоевывает все большее пространство нашей жизни. Мы учимся через Интернет. Мы работаем, используя Интернет. Мы общаемся через Интернет. Мы делаем покупки в Интернете. Уже сейчас мы можем получить там консультацию по любому вопросу, в частности и по психологическим проблемам. Интернет действительно, как «паутина», обволакивает нас. Психологи, работающие в Интернете, — уже не экзотика, а реальность. Психологические сайты доступны любому пользователю, и каждый может протестировать сам себя, получить психологическую консультацию в режиме он-лайн. Учитывая тот факт, что в отличие от телевидения, радио и печати коммуникация в условиях Интернета является абсолютно анонимной, оказание психологических услуг с использованием данного средства должно осуществляться с большей осторожностью и более жестким соблюдением профессионально-этических стандартов. Отсутствие контроля за процессами, происходящими в Интернете, повышает ответственность и требования к самоконтролю практического психолога, работающего в этой системе.

В последнее время широкое использование получила и такая форма кооперации практической психологии со средствами массовой коммуникации, как публикация психодиагностических методов. Большинство журналов (толстых и тонких, для женщин и для муж-

чин, еженедельных и ежемесячных), а также некоторые газеты регулярно публикуют на своих страницах психологические тесты. Это повышает тираж издания, обеспечивает ему коммерческий успех, делает его современным. Однако следует различать так называемые популярные тесты, которые могут быть использованы любым человеком для самопознания и познания других людей, и тесты, являющиеся профессиональным психодиагностическим инструментарием. Применение профессиональных тестов имеет весьма существенные ограничения, прежде всего связанные с квалификацией пользователей, которыми могут быть либо психологи, либо специалисты смежных профессий, прошедшие специальную психодиагностическую подготовку.

Таким образом, в СМИ допустима публикация только популярных тестов. Профессиональные, собственно психологические тесты не должны тиражироваться на страницах газет и журналов. Как справедливо указывал В.В. Столин, «в популярных изданиях авторы-психологи не имеют права разглашать профессиональную тайну: описывать смысл диагностических приемов, знание которых испытуемыми существенно вредит валидности методики» [Общая психодиагностика, 1987. С. 19].

Можно выделить следующие отличительные особенности популярных тестов:

- небольшое количество вопросов (максимум 20—30) по сравнению с профессиональными тестами;
- легкий, ироничный, с некоторой долей юмора стиль, что проявляется уже в названиях тестов: «Командовать или подчиняться?», «Тест для начинающего миллионера», «Вы умеете быть счастливым?», «Доживете ли до семидесяти?», «Обаятельны ли вы?», «Проверьте, какой вы руководитель» [Лучшие психологические тесты, 1992];
- предельно простая процедура обработки в отличие от профессиональных тестов, которые включают в себя статистически обоснованные методы подсчета и стандартизации тестовых баллов;
- интерпретация теста содержит только положительные характеристики и простые рекомендации.

При соблюдении описанных выше требований сотрудничество практической психологии и средств массовой коммуникации может быть весьма продуктивным и полезным для всего общества. Используя телевидение, радио, печать и Интернет, психологи значительно расширяют свои возможности в решении задач психологического просвещения, психогигиены, психопрофилактики, охраны психологического здоровья членов общества.

1.5. Реклама психологических услуг

Маркетинг психологических услуг — относительно новая и недостаточно изученная область. Тем не менее потребность в маркетинговых мероприятиях и исследованиях в сфере оказания различного рода психологических услуг крайне высока. Перед каждым начинающим практическую деятельность психологом встают вопросы: «Какие услуги нужны людям?», «Кому необходимы психологические услуги?», «Как найти клиентов?», «Как организовать рекламу?», «Сколько может стоить оказание данной услуги?». Несомненно, ответы на эти вопросы будут определять как содержание, так и организацию профессиональной деятельности практического психолога. Однако с точки зрения ответов на поставленные выше вопросы нелегко найти более «трудный» рынок, чем рынок психологических услуг.

Это объясняется прежде всего тем фактом, что основная часть клиентов очень плохо осведомлена о сути оказываемых психологами услуг, не находит связи между проблемами и трудностями, возникающими в жизни, и практической психологией, а если и обнаруживает эту связь, то часто самонадеянно рассчитывает справиться со всем без помощи специалистов.

Однако, по мнению Е.Н. Емельянова [Емельянов, Поварницына, 1994], и сами практические психологи недостаточно много внимания уделяют трудной работе по изучению маркетинга собственных услуг и не включают его в круг своих профессиональных навыков.

По определению Ф. Котлера [1990], активного деятеля Американской ассоциации маркетинга, «маркетинг — это вид человеческой деятельности, направленной на удовлетворение нужд и потребностей посредством обмена».

Маркетинговые характеристики психологических услуг

Относительно практической психологии следует говорить не о маркетинге вообще, а о маркетинге услуг, понимая под услугой «любое мероприятие или выгоду, которую одна сторона может предложить другой и которая в основном неосвязаема и не приводит к завладению чем-либо» (Котлер). Так же как и другим услугам, психологическим услугам присущи четыре характеристики, которые необходимо учитывать при разработке маркетинговых программ:

Неосвязаемость. Оказываемые психологом услуги неосвязаемы и нематериальны, как чаще всего неосвязаемы и нематериальны результаты психологического воздействия. Потребитель не может знать зара-

нее результата посещения психолога, он вынужден просто верить на слово.

Неотделимость от источника. Услуга неотделима от своего источника, тогда как товар в материальном виде существует независимо от присутствия или отсутствия его источника. Другими словами, психологическую услугу оказывает конкретный профессионал, она единична и уникальна по своей сути, что в значительной степени определяется личностью самого психолога.

Непостоянство качества. Качество услуг колеблется в широких пределах в зависимости от поставщиков, времени и места. К тому же эффективность психологической помощи оценить достаточно сложно, она определяется несколькими критериями, которые имеют различную значимость, трудноконтролируемы, проявление их отсрочено. Обычно основным источником информации об эффективности психологической помощи является клиент, что в свою очередь определяет ряд серьезных ограничений, связанных прежде всего с особенностями личности самого клиента.

Несохраняемость. Услуги невозможно хранить. В ситуации слабого или колеблющегося спроса перед поставщиками услуг встают серьезные проблемы, так как услуги нельзя «запасать» впрок. Стоимостная значимость психологических услуг проявляется «здесь и сейчас», в момент непосредственной встречи психолога и клиента.

Перечисленные выше характеристики определяют особенности и трудности формирования маркетинговой политики относительно услуг вообще и психологических услуг в частности. Однако наряду с этими общими характеристиками практическая психология имеет и некоторые специфические особенности: высокую социальную значимость, интимность, конфиденциальность и др.

Маркетинговые задачи и их решение

В качестве одного из простых и эффективных инструментов работы с маркетинговыми задачами, в том числе и в сфере оказания психологических услуг, Е.Н. Емельяновым и С.Е. Поварницыной [1994] предлагается следующая схема в виде последовательности основных вопросов, ответы на которые помогут начинающему специалисту определить главное направление развития его профессиональной деятельности.

Зачем? У этого вопроса есть две стороны. Одна из них связана с выяснением того, зачем эта услуга нужна на рынке, существует ли уже

спрос на эту услугу или его надо формировать. Как уже говорилось, большинство потенциальных потребителей психологических услуг в нашей стране не очень хорошо осведомлено об их сущности, содержаниях и необходимости, что является следствием невысокой психологической грамотности населения. Наиболее эффективный метод маркетинговой работы на данном уровне — тот, который в максимальной степени способствует психологическому образованию потенциальных клиентов. Другая сторона вопроса — понимание, зачем это нужно вам самому, т.е. понимание собственной мотивации как важного шага на пути профессионального роста и успеха.

Кто? Имя психолога или название фирмы-консультанта имеет очень важное значение в случае, когда мы говорим о психологических услугах. То, как психолог представляется, должно вызывать доверие у потенциальных клиентов. Конечно, этого довольно сложно добиться, если вы только начинаете свою профессиональную деятельность в качестве практического психолога. Образование, предшествующий опыт, пройденные этапы повышения квалификации, реально решенные проблемы и реально оказанная помощь укрепляют профессиональный имидж психолога и, следовательно, доверие клиентов. Многие практикующие психологи в рекламных проспектах, брошюрах, листах, визитных карточках, адресованных потенциальным клиентам, рекламируют себя как «мастеров НЛП», «гештальттерапевтов», «специалистов в области трансактного анализа» и т.д., однако все это понятно лишь искушенному в психологии клиенту, на взгляд же психологически непросвещенного человека — это какой-то непонятный язык, «психологическая абракадабра», которой вряд ли можно привлечь клиентов. То же касается и фирм, оказывающих психологические услуги, — заумные научные названия («Катарсис», «Триалог», «Катексис» т.п.) рассчитаны на подготовленную публику, круг которой крайне ограничен.

Что? На этом уровне решается множество вопросов о том, какие услуги вы или создаваемая вами психологическая фирма собираетесь оказывать.

Кому? Определяется, кому предназначены услуги: частным лицам, фирмам, государственным предприятиям, школам, больницам, клубам, семьям и т.д. Если оказываемые услуги предназначены организационным структурам или группам людей, при ответе на этот вопрос уместно использовать анализ описанного выше ролевого кольца. Основные ролевые позиции — Спонсор, Заказчик, Клиент, Посредник, Подрядчик, Исполнитель — должны быть учтены при разработке маркетинговой политики.

Где? Когда? Собираетесь ли приглашать ваших клиентов в офис, кабинет или будете сами выезжать к ним; время, продолжительность, периодичность встреч с клиентом?

Как? Каким образом можно найти клиента и предложить ему свои услуги, организовать рекламную кампанию, какими средствами? Как обеспечить долговременный эффект рекламы? Как минимизировать потери времени и увеличить прибыль?

Сколько? Определение стоимости предлагаемых услуг — самый сложный вопрос из всех перечисленных. Трудность ответа на него заключается в том, что часто начинающий психолог чувствует неловкость при его решении, смущается при обсуждении данной темы с клиентом. Однако необходимо учитывать, что дискомфорт в момент определения гонорара свидетельствует о собственных нерешенных личностных проблемах. Слишком высокая цена может отпугнуть клиента, а слишком низкая — вызвать у клиента мысли о низком качестве предлагаемой ему услуге, о неопытности и неквалифицированности психолога. Таким образом, необходимо найти оптимальный уровень оплаты услуг. Ценовую политику определяют следующие факторы: затраченное время, профессиональный уровень психолога (образование, навыки, опыт), средняя рыночная цена на аналогичные услуги, финансовые возможности потенциальных клиентов, меры, которые необходимо предпринять, по мнению клиента, и то, что требуется сделать в действительности, накладные расходы (оборудование и содержание кабинета, персонал, транспорт, реклама и т.д.), инфляция. Важно заранее обговорить с клиентом общую сумму оплаты и объяснить, что в нее включено, чтобы предупредить возможные недоразумения в дальнейшем.

С кем? Круг людей, с которыми вы готовы сотрудничать. Нужны ли вам помощники или вы в состоянии обойтись собственными силами? Кто ваши конкуренты, в чем ваше отличие? С кем вы сопоставляете свою ценовую политику?

Последовательные ответы на все эти вопросы помогут избежать ошибок и добиться успеха, позволят вам перейти из разряда дилетантов или полудилетантов, для которых практическая психология — лишь хобби и интересное времяпрепровождение, в разряд высоких профессионалов.

1.6. Профессиональная подготовка практического психолога

В соответствии с полученными знаниями, согласно Государственному образовательному стандарту объектом профессиональной деятельнос-

ти специалиста следует считать психические процессы, свойства и состояния человека, предметом — их проявления в различных областях человеческой деятельности, межличностных и социальных взаимодействиях, способы и формы их организации и изменения при воздействии извне. Специалист должен уметь адекватно ставить и решать задачи, соответствующие его квалификации, на основе накопленного объема знаний, навыков исследовательской работы и информационного поиска, и быть готовым участвовать в решении комплексных задач в системе народного хозяйства, образования, здравоохранения, управления, социальной помощи населению, т.е. осуществлять профессиональную деятельность:

- диагностическую и коррекционную;
- экспертную и консультативную;
- учебно-воспитательную;
- научно-исследовательскую;
- культурно-просветительную.

Конкретное содержание профессиональной подготовки специалиста определяется образовательной программой высшего учебного заведения и должно включать теоретическую подготовку, лабораторные практикумы и практики.

Задача основной образовательной программы подготовки специалиста — соединение профессионального образования с развитием гуманитарной культуры, формированием духовно богатой, интеллектуально оснащенной, социально ответственной личности.

Согласно общим требованиям к профессиональной компетентности специалиста и в соответствии с основной образовательной программой подготовки психологов по специальности 020400 «Психология» подготовка должна находиться в полном соответствии с квалификационной характеристикой выпускника (Госстандарт).

Квалификационная характеристика выпускника

Выпускник, получивший квалификацию педагога-психолога, должен знать Конституцию Российской Федерации; законы Российской Федерации; постановления Правительства Российской Федерации и органов управления образованием; Всеобщую декларацию прав человека; Конвенцию о правах ребенка; нормативные документы, регулирующие вопросы охраны труда, здравоохранения, профориентации, занятости обучающихся (воспитанников) и их социальной защиты; общую психологию, педагогическую психологию и общую педагогику, психологию личности и дифференциальную психологию,

детскую и возрастную психологию, социальную психологию, медицинскую психологию, детскую нейропсихологию, патопсихологию, психосоматику; основы дефектологии, психотерапии, сексологии, психогигиены, профориентации, профессиоведения и психологии труда, психодиагностики, психологического консультирования и психопрофилактики; методы активного обучения, социально-психологического тренинга общения; современные методы индивидуальной и групповой профконсультации, диагностики и коррекции нормального и аномального развития ребенка; правила и нормы охраны труда, техники безопасности и противопожарной защиты.

Выпускник по специальности «Педагогика и психология» подготовлен для работы в образовательных учреждениях различного типа. Видами его профессиональной деятельности являются:

- коррекционно-развивающая;
- преподавательская;
- научно-методическая;
- социально-педагогическая;
- воспитательная;
- культурно-просветительная;
- управленческая.

Специальность «Психолог. Клинический психолог. Преподаватель психологии» характеризуется широким профилем, имеет межотраслевой характер и применима в решении комплекса задач в системе здравоохранения, народного образования и социальной помощи населению. Практическая и научно-исследовательская деятельность специалиста здесь направлена на повышение психических и адаптационных возможностей человека, гармонизацию психического развития, охрану здоровья, профилактику и преодоление недугов, психологическую реабилитацию.

Объект клинической психологии — человек с трудностями адаптации и самореализации, объясняемыми его физическим, социальным и духовным состоянием. Предметом профессиональной деятельности специалиста являются психические процессы и состояния, индивидуальные и межличностные особенности, социально-психологические феномены.

В соответствии со своей фундаментальной и профессиональной подготовкой клинический психолог может выполнять в учреждениях здравоохранения, образования, социальной помощи населению, в сфере управления, производства и бизнеса следующие виды профессиональной деятельности:

- диагностическую;
- экспертную;

- коррекционную;
- профилактическую;
- реабилитационную;
- консультативную;
- научно-исследовательскую;
- культурно-просветительную;
- учебно-воспитательную.

Конкретное содержание профессиональной подготовки такого специалиста определяется образовательной программой высшего учебного заведения и должно включать теоретическую подготовку, лабораторные и клинические практикумы, тренинги, групповые и индивидуальные консультативные практики, супервизии.

Профессиональная подготовка специалиста по психологии предполагает овладение знаниями в области методологии и методов психологической науки и практики, достаточный уровень профессиональной компетентности в вопросах, касающихся: общей характеристики методов психолого-педагогического исследования, взаимосвязи предмета и метода, классификации методов, исследования и диагностики, научного и практического исследований, исследовательских возможностей различных методов, требований к надежности, валидности и чувствительности применяемых методик, способов представления данных, методов статистической обработки данных, общей характеристики методов психолого-педагогических исследований, эксперимента и его видов, характеристики экспериментальной процедуры и требований к ней, психологических тестов и их видов, технологии создания и адаптации тестовых методик, требований к процедуре тестирования, наблюдения и его исследовательских возможностей, психосемантических и проективных методик, метода экспертной оценки, обработки, анализа и интерпретации результатов исследования, составления заключения и практических рекомендаций на основе исследовательских данных, организации опытно-экспериментальной и исследовательской работы в учреждениях образования.

Профессиональная подготовка выпускника по специальности «Психология» предполагает наличие определенных знаний и практических навыков в области возрастной психологии, в частности высокую профессиональную осведомленность по следующим темам: предмет, задачи и методы возрастной психологии; факторы, определяющие развитие возрастной психологии как науки; теории психического развития; источники, движущие силы и условия психического развития; самосознание личности; проблема периодизации психического развития; понятие возраста; основные структурные компоненты возраста;