

# **«ТРУДНЫЕ» КЛИЕНТЫ**

- КЛИЕНТ-«РАНТЬЕ»**
- КЛИЕНТ-«ИГРОК»**
- КЛИЕНТ-«ПСИХОЛОГ»**
- КЛИЕНТ-«ЭСТЕТ»**

# КЛИЕНТ-«РАНТЬЕ»,

т.е. человек стремится переложить ответственность на консультанта. Такие люди либо апеллируют к чувству жалости, описывая свои страдания, умоляя о помощи; либо почти прямо заявляют: «Теперь это ваша забота, я вам за это деньги плачу». Здесь важно не подыгрывать клиенту, не идти у него на поводу, а скорректировать его позицию, четко описав цели и задачи консультирования, условия его эффективности, объяснить необходимость активности самого клиента; иногда работа по коррекции таких установок протекает довольно долго. Если клиент в течение какого-то времени не изменяет своей ориентации, дающей

# КЛИЕНТ-«ИГРОК»

- обращается к консультанту скорее с целью развлечься; проблем у него может и не быть, а если и есть, он не собирается их решать.

Его лозунг «Посмотрим, какой Вы специалист».

В этом случае о сотрудничестве с консультантом говорить не

# КЛИЕНТ- « ПСИХОЛОГ »

- появляется у консультанта с целью научиться психологически грамотно влиять на свое окружение, манипулировать своими близкими. Собственных проблем у него нет. Работать или не работать с таким клиентом - моральный выбор

# КЛИЕНТ- «ЭСТЕТ»

- эстетизирует свои проблемы, его исповедь в ходе консультирования, описание проблем очень красиво, четко, логично, законченно. Такая **стройность рассказа всегда должна настораживать консультанта, это признак закрытости клиента, его неготовности к работе.** В этом случае консультанту можно проговорить ситуацию, обозначить свое чувство неудовлетворенности рассказом. Можно также попросить написать свой рассказ и затем работать с текстом.

# Требования к поведению психолога в процессе консультирования

**Требования к речи консультанта.** Речь должна быть ограничена по времени. Закругляйте свои высказывания, если замечаете, что собеседник проявляет нетерпение или теряет интерес. Ограничение по времени позволяет больше услышать от клиента, позволить ему выговориться. Между тем, существуют правила и ситуации, когда от слушания необходимо перейти к высказываниям:

- когда клиент дает **невербальные сигналы** (например, взглядом) о необходимости услышать Ваше мнение;
- когда клиент **повторяется**, а Вы уже однажды продемонстрировали ему свое понимание его позиций и чувств;
- психологу **трудно оставаться в ситуации искреннего понимания**, а высказывания клиента начинают угнетать или сердить;
- когда психолог **полагает, что у него есть идеи или информация** полезные для продвижения к решению пробле



## Требования к поведению психолога в процессе консультирования

**Невербальный контакт.** Невербальные реакции не менее важны, чем речь консультанта. Следует обращать внимание на свои жесты, позу, выражение лица в процессе разговора. Так, невольная гримаса раздражения может свести на нет все предыдущие усилия консультанта. С другой стороны, необходимо следить за невербальными реакциями клиента. Установлено, что опытный психолог может **“считывать и интерпретировать около 2000 невербальных сигналов, поступающих от клиента.**



## Требования к поведению психолога в процессе консультирования

**Быть самим собой. Нельзя быть жертвой профессиональной роли, исполнять которую консультант стремится в любой ситуации консультирования. Стремление казаться непогрешимым инженером человеческих душ снижает шансы на истинное понимание проблем клиента, а самого клиента провоцирует на замкнутость.**

В идеальном случае не должно быть разницы между тем, что делает хороший человек и тем, что делает хороший консультант.







## Требования к поведению психолога в процессе консультирования

**Признание ограниченности своих возможностей.** Недопустимо обманывать клиента, “кормить” их нереальными обещаниями. В этом плане надо четко осознавать границы своей компетентности и не выстраивать иллюзий на положительное завершение консультации. Нельзя надеяться на успех с каждым клиентом. Стремление помочь любой ценой по своей мотивации достаточно подозрительно. Такая гипермотивация скорее связана со стремлением к самосовершенству, а не к стремлению понять обратившегося за помощью. Стремление увидеть любой ценой положительные результаты может приводить к ложным профессиональным выводам и шагам в



## **Требования к поведению психолога в процессе консультирования**

**Не надеяться на быстрые результаты. Не надо переживать, если проблема не разрешается в течение 1-2 встреч. Процесс улучшения, скорее, похож на ломаную кривую, имеющую подъемы и спады. Это нормальный процесс поиска решения с присутствием ошибочных гипотез. Надо уметь ждать, пока клиент созреет для тех или иных действий психолога, пока им будут осознаны и переосмыслены привычные способы самозащиты, понята своя роль в происхождении и решении проблемы.**

## **Требования к поведению психолога в процессе консультирования**



**Не растворяться в проблемах клиентов. Непомерная опека и переживание проблем клиента таят в себе опасность “заболеть болезнью” клиента. Надо максимально посвящать себя проблеме клиента во время приема и сразу же отключаться от нее после его ухода. Увязание в проблеме клиента, участие в его жизненных обстоятельствах, попытки помочь вне ситуации консультирования снимают ответственность с самого клиента, превращая психолога в опекуна.**



## Возможные ошибки консультанта

С Начала беседы не стоит забывать о том, что **консультативное воздействие – это, прежде всего, воздействие через слово:** одна неточная формулировка или реплика - и клиент надолго может быть выбит из колеи, обидится на консультанта, замкнется, почувствует себя неуверенно и одиноко. И тогда психологу придется потратить много времени на исправление ситуации и восстановление контакта.

## Возможные ошибки консультанта



Следующая ошибка связана со стремлением психолога (из благих намерений, конечно же) **давать советы**. Однако дать совет – это одна из труднейших задач. Личность нельзя изменить советами. От выслушивания совета не устраняется сама причина проблемы, а клиент слагает ответственность за последующее развитие событий на консультанта (“плохой совет”).



## Возможные ошибки консультанта

Со стремлением советовать тесно связана и другая ошибка – **перенесение на клиента своей системы ценностей**. Оценочный подход к действиям клиента, направление его мыслей в русло своего понимания жизни (жизненной философии) нивелирует личность, снижает самооценку человека. **Недопустимы выражения, показывающие, какие чувства клиент может, имеет право испытывать, а какие – нет.**



# Возможные ошибки консультанта

| Ошибки                                                                                                    | Профилактика                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Отсутствие личного обращения к интервьюируемому.                                                       | 1. Обязательное использование имени клиента в ходе интервью.                                                       |
| 2. Поучения, очевидные и банальные.                                                                       | 2. Освоение предмета профессиональной деятельности, принятие профессиональных ограничений.                         |
| 3. Избыточная личная заинтересованность в содержании интервью.                                            | 3. Освоение профессиональной позиции и профессиональной этики.                                                     |
| 4. Уход от профессионального взаимодействия в бытовое.                                                    | 4. Рефлексия на содержании профессионального аспекта взаимодействия.                                               |
| 5. Использование специальной, редко употребляемой в быту терминологии.                                    | 5. Говорить простым, четким, литературным языком.                                                                  |
| 6. Стремление интервьюера занять собой, своими личными проблемами и высказываниями большую часть времени. | 6. Организация профессионального пространства, контроль за временем своих высказываний.                            |
| 7. Навязывание своего мнения интервьюируемому.                                                            | 7. Контроль за соответствием задаче клиента.                                                                       |
| 8. Эмоциональное воздействие через оценку качеств клиента.                                                | 8. Безоценочное общение.                                                                                           |
| 9. Отсутствие четких целей интервью.                                                                      | 9. Владение предметом интервью.                                                                                    |
| 10. Уличение клиента в неискренности, стремление "поймать" его.                                           | 10. Следование предмету интервью.                                                                                  |
| 11. Постоянные апелляции к мнению других людей.                                                           | 11. Цель интервью - мнение, проблема, внутренняя картина болезни и т.п. - в логике индивидуальной судьбы человека. |
| 12. Отказ от взаимовлияния людей в процессе интервью.                                                     | 12. Самоконтроль за профессиональным развитием.                                                                    |