

ТЕМА: «ТЕХНОЛОГИЯ ВЕДЕНИЯ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ БЕСЕДЫ»

План:

- 1. Принципы организации беседы.**
- 2. Характеристика этапов
консультационной беседы.**
- 3. Препятствия клиента на пути
изменений.**

1. ПРИНЦИПЫ ОРГАНИЗАЦИИ БЕСЕДЫ.

1. Ограничение речи консультанта в диалоге. Присутствие консультанта должно углублять понимание клиентом собственных проблем, способствовать принятию необходимых решений.

2. Приближение разговорной речи консультанта к языку клиента. Для этого рекомендуется: а) освободить речь от слов и выражений, которые могут быть неправильно поняты и истолкованы клиентом; б) максимально использовать те слова и обороты, которые использует клиент; в) следить за тем, какую репрезентативную систему использует клиент

3. Анализ эмоциональных переживаний клиента в связи с излагаемыми им событиями и поступками. Это необходимо, чтобы клиент лучше понял, что действительно с ним происходит. Для этого используются техники работы на уровне чувств.

4. Обеспечение контакта с клиентом во время беседы осуществляется через:

а) Вербальный (словесный) контакт — через подбадривание, похвалу, выражение поддержки, частое упоминание имени клиента, выражение словами согласия и одобрения, ага реакцию.

б) Невербальный (несловесный) контакт — через контакт глаз, выражение лица, позу тела, тон и громкость голоса, использование паузы.



2. ХАРАКТЕРИСТИКА ЭТАПОВ КОНСУЛЬТАЦИОННОЙ БЕСЕДЫ.

Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.

Длительность данного этапа 5 – 10 минут. **На протяжении этого этапа психолог-консультант выполняет следующие действия:**

- а) Можно встать навстречу клиенту или встретить его в дверях кабинета, что будет восприниматься клиентом как демонстрация доброжелательности и заинтересованности.
- б) Желательно подбадривать клиента словами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее».
- в) После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45 – 60 секунд, чтобы клиент мог собраться с мыслями и оглядеться.
- д) После паузы желательно начать собственно знакомство. Можно сказать клиенту: «Давайте познакомимся. Как мне Вас называть?» После этого необходимо представиться клиенту. Представляться лучше всего так, как представился клиент. Можно обсудить, удобно ли будет клиенту, если его будут называть таким образом.
- е) Клиент должен принять решение о своем вступлении в процесс консультирования вполне осознанно, поэтому до начала процесса консультирования психолог-консультант обязан предоставить клиенту максимум информации о процессе.
- ф) Важно заранее согласовать с клиентом возможности аудио и видео записи, наблюдения через зеркало одностороннего видения, присутствие на консультации других лиц (стажеров, студентов). Без согласия клиента это исключается.
- г) Важно не позволять клиенту использовать консультанта в своих целях, далеких от консультирования. Не следует соглашаться звонить куда-либо по просьбе клиента, писать письма, приглашать на консультацию, то есть не делать ничего такого, что можно было бы обозначить как вмешательство психолога-консультанта по просьбе клиента в частную жизнь других людей.

После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к расспросу клиента, что будет обозначать начало второго этапа психологического консультирования («Что Вас привело ко мне?»).

Этап 2. РАСПРОС КЛИЕНТА, ФОРМИРОВАНИЕ И ПРОВЕРКА КОНСУЛЬТАТИВНЫХ ГИПОТЕЗ (25 – 35 минут).

Длительность данного этапа Данный этап можно условно разбить на два под этапа:

1. Формирование консультативных гипотез.
2. Проверка консультативных гипотез.

Деятельность психолога-консультанта на первом под этапе «Формирование консультативных гипотез»:

Основная цель консультанта – «разговорить» клиента будут помогать открытые вопросы и реплики, максимально стимулирующие его на рассказ: "Расскажите мне о ваших отношениях", "Какая у вас семья?", "Когда и как это началось?" ...

Естественно, пока клиент говорит, психолог не просто слушает, а работает. Условно можно выделить несколько направлений работы на этом этапе консультирования.

Консультант:

- 1) поддерживает контакт с клиентом;
- 2) стимулирует его на дальнейший рассказ;
- 3) способствует целенаправленному развитию беседы;
- 4) осмысливает то, что говорит клиент.

Т.О. психолог-консультант старается занимать по преимуществу пассивную позицию, побуждая клиента к активному и довольно спонтанному рассказу. Одновременно, он старается осмысливать ситуацию и формулировать консультативные гипотезы. Когда у него формируется несколько подобных гипотез, возникает естественное желание занять более активную позицию – начать задавать конкретные вопросы, направленные на проверку консультативных гипотез, или предпринять какие-либо другие действия для их проверки. Этому, как правило, соответствует и желание клиента услышать что-либо от консультанта – он уже высказал все, что мог и хотел.

Переход психолога-консультанта из пассивного состояния в активное, связанное с проверкой возникших у него консультативных гипотез знаменует переход консультативной беседы ко второму под этапу второго этапа консультативной беседы.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА НА ВТОРОМ ПОД ЭТАПЕ

«ПРОВЕРКА КОНСУЛЬТАТИВНЫХ ГИПОТЕЗ»:

Гипотеза — это попытка консультанта понять ситуацию клиента.

- Гипотезы в психологическом консультировании — это, по сути, варианты более конструктивных позиций в ситуации, вероятные способы переориентации клиента в его отношении к своим проблемам.
- Гипотезы консультанта основываются на том, что рассказывает клиент о себе и своих проблемах.
- Чем больше идей в гипотезе возникает у консультанта по поводу тех или иных высказываний клиента, тем больше он профессионально оснащен, тем легче ему работать. Вербально выраженная консультантом гипотеза является интерпретацией. Интерпретация — поворотная точка процесса консультирования.
- Прежде чем давать интерпретацию, консультант должен сначала сам для себя достаточно однозначно сформулировать, что же происходит в жизни клиента, то есть, проверяя возникшие у него гипотезы, он должен остановиться на одной, наиболее подходящей данному человеку в конкретной ситуации.

Для проверки своих консультативных гипотез психолог-консультант может избрать два алгоритма:

1. Начать задавать клиенту вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей.
2. Изложить свою гипотезу (интерпретацию) клиенту и спросить его, что он по этому поводу думает. Редко бывает так, чтобы клиент сразу же принял гипотезу и согласился с ней. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрывается множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, то есть она максимально индивидуализируется.

Но и в том, и в другом случае для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две — три конкретные ситуации, которые должны быть:

- тесно связанными с содержанием основных жалоб клиента;
 - типичными для жизни клиента;
 - желательно, чтобы ситуации были развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.
- Работа с конкретными ситуациями важна потому, что чем более подробно говорит человек, тем меньше в его рассказе отпечатков субъективности, односторонности, тем больше возможностей для консультанта понять те аспекты реальности, которые не замечаются рассказчиком. В подробном рассказе должно быть отражено, **когда именно и в связи с чем** возникла описываемая ситуация, **где именно это происходило, кто** принимал в ней участие, **что конкретно говорили и сделали** клиент и другие действующие лица, **что он думал и чувствовал** в то время, когда разворачивались события, что, с точки зрения клиента, в это время **думали и чувствовали другие** участники ситуации, **чем эта ситуация окончилась, какие она имела последствия и на что оказала влияние.**
 - На всем протяжении второго этапа консультативной беседы необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. Чувства глубже отражают действительность, больше говорят о плохо осознаваемых, часто скрытых для самого клиента желаниях и конфликтах, лежащих в основе проблем.

После того, как психолог-консультант проверит свои гипотезы и, возможно, найдет причину, лежащую в основе проблемы клиента, логично перейти к оказанию воздействия. Переход к оказанию воздействия знаменует собой начало следующего, третьего этапа консультативной беседы.

Этап 3. Оказание воздействия (5 - 10 минут)

Данный этап можно условно разделить на два под этапа:

1. Коррекция установок клиента.
2. Коррекция поведения клиента.

Деятельность психолога консультанта на первом под этапе **«Коррекция установок клиента»**

Задача психолога-консультанта на этом под этапе будет выполнена, если в сознании клиента будет выстроена следующая цепочка событий:

- Чувство или переживание клиента, длительно существующее или периодически возникающее в связи с логикой развития отношений, толкающее его на то, чтобы добиваться достижения своих целей и удовлетворения своих потребностей (в любви, власти, понимании, ощущении ценности прожитой жизни и так далее) →
- Неадекватные средства, избираемые для реализации этих целей, приводящие к сложности во взаимоотношениях →
- Негативная реакция партнера, часто усугубляющая проблемы клиента.

Для того, чтобы успешно выстраивать в сознании клиента разобранную выше цепочку событий психолог-консультант может использовать разные средства, приемы. Перечислим некоторые из них:

- **Акцентуирование противоречий рассказа клиента**, то есть подчеркивание их, делание их заметными, осознаваемыми, анализируемыми.
- **Переформулирование и реструктурирование окружающей клиента реальности** при помощи комментариев – интерпретация ситуации клиента на основе личного опыта или теоретических знаний.
- **Постановка клиента в рефлексивную позицию**, то есть предложение клиенту посмотреть на происходящее с позиции других участников ситуации и оценить их глазами собственное поведение.
- **Открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями**, если ничто иное не в силах пробить его многочисленных психологических защит, а его поведение наносит вред окружающим.
- **Помещение клиента в такую ситуацию, которая помогла бы ему получить новый значимый опыт**, призванный изменить его деструктивные поведенческие установки. Домашнее задание, которое позволило бы клиенту осознать деструктивность своих действий.
- **Пересказ клиенту основных реалий его рассказа, частые резюме** (повторения в сжатом виде основных фактов, фигурирующих в рассказе клиента, и чувств, с ними связанных.). Цель – создать условия для того, чтобы клиент сам задумался над своей ситуацией, погрузился в нее глубже и смог сам сделать необходимые выводы.
- **Анализ эмоциональной подоплеки происходящего**, интерпретация и обсуждение реалий эмоциональной жизни клиента.
- **Самораскрытие психолога-консультанта**, которое предполагает сообщение клиенту о своих чувствах по поводу его затруднений, рассказ о своем собственном или известном и лично значимом опыте преодоления подобных проблем.

Таким образом, результатом работы психолога-консультанта на первом под этапе третьего этапа психологического консультирования будет выраженное неприятие прежних способов поведения в проблемных ситуациях, установка на поиск новых, более конструктивных, отвечающих реалиям возникшей ситуации способов поведения. Переход собственно к коррекции поведения знаменует собой начало второго под этапа третьего этапа консультативной беседы.

ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПСИХОЛОГА-КОНСУЛЬТАНТА НА ВТОРОМ ПОД ЭТАПЕ «КОРРЕКЦИЯ ПОВЕДЕНИЯ КЛИЕНТА»

- На этом под этапе психолог-консультант должен помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, а затем, внимательно анализируя и критически оценивая их, выбрать тот вариант, который для клиента является наиболее подходящим. Результатом работы на этом под этапе является детально разработанный план позитивного реагирования клиента.
- Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все подводные камни, возможные препятствия на пути этого поведения. Иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться.



ЭТАП 4. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ БЕСЕДЫ (5 – 10 минут).

На этом этапе обычно психологом-консультантом выполняются следующие действия:

- ▣ **Подведение итогов беседы** (краткое обобщение всего происшедшего за время приема). Это связано с тем, что то, что повторено в конце беседы, запоминается лучше.
- ▣ **Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами.** Дается адрес других специалистов (например, нарколога) и время приема. Формулируется, какие задачи будут решаться в ходе последующих встреч и сколько конкретно встреч может для этого понадобиться. Лучше предварительно договориться о следующей встрече, чем оставить этот вопрос неопределенным. Лучше, чтобы место и время приема были постоянными. Решается вопрос о переадресовке клиента другому консультанту, если есть основания полагать, что он будет более компетентным в данной ситуации, или если психолог-консультант вынужден куда-то уезжать в ближайшее время. Обсуждается вопрос домашних заданий клиенту.
- ▣ **Прощание консультанта с клиентом.** Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько теплых слов на прощание. Желательно несколько раз упомянуть клиента по имени. Нежелательно, чтобы вслед за одним клиентом сразу же входил следующий. Это может оттолкнуть тех, кому нужны доверительные отношения. Консультант должен быть готовым признать возможные ограничения своей компетенции, не вступать в излишние споры.



3. ПРЕПЯТСТВИЯ КЛИЕНТА НА ПУТИ ИЗМЕНЕНИЙ:

- Клиенту нужно отречься от всего, что давало ему ощущение определенной осмысленности его существования, - прежней целевой направленности, прежних идеалов, образа жизни.
- Начиная решать свои проблемы объективно, клиент вынужден признать свою вину за те, может быть, очень трагичные события и конфликты, которые произошли с ним и близкими ему людьми, лишиться прежнего самоуважения.
- Приступая к решению своих проблем, клиент берет на себя груз ответственности за их решение, вынужден тратить на это усилия, время.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

