

Работа с трудными пациентами



Работа с трудными клиентами

Дайте характеристику идеальному пациенту

Работа с трудными клиентами

Портрет перспективного в плане терапевтического эффекта пациента:

- Без грубой психопатологии и личностных расстройств.
- Может четко и ясно сформулировать суть проблемы и желательный для них результат.
- Имеет высокую мотивацию к достижению терапевтических изменений, но вместе с тем способен терпеливо ожидать результатов.

Работа с трудными клиентами

- Обладает достаточно высоким интеллектом и хорошими способностями к самоанализу, умеет функционировать в ситуации неопределённости.
- У него развиты навыки межличностного взаимодействия и чувство ответственности.
- По отношению к психотерапевту ведет себя уважительно и всегда признателен за оказанную помощь.

Работа с трудными клиентами

- Опишите трудного пациента?

Работа с трудными клиентами

2 основные группы наиболее трудных для психотерапии пациентов:

1. С хроническими психическими заболеваниями, включая алкогольную и наркотическую зависимость.

К данной группе также относятся пациенты с хроническими соматизированными расстройствами, для которых уход в болезнь – это способ существования.

2. С расстройствами личности.

Работа с трудными клиентами

- Существенные проблемы возникают с пациентами, которые имеют в отношении психотерапевтов нереалистичные ожидания и быстро в них разочаровываются.

По их мнению, хороший психотерапевт просто обязан:

- знать и уметь практически все;
- иметь безграничное терпение;
- быть на положении слуги, которому платят за то, чтобы он терпел всевозможные унижения;
- иметь в своем арсенале приемы, позволяющие мгновенно избавлять от боли и страданий, причём таким образом, чтобы самому клиенту ничего не надо было делать;
- полностью предоставить в их распоряжение не только свое рабочее, но и личное время, думать только о них и беседовать с ними (хотя бы по телефону) всегда, когда они этого захотят; не переживать если клиенту вздумалось пропустить сессию, не предупредив его.

Работа с трудными клиентами

- Дж. Коттлер (2002) выделяет следующие основные типы трудных пациентов:

Работа с трудными клиентами

- 1. Клиенты с неврологическими заболеваниями и психическими расстройствами, которые серьезно нарушают когнитивные функции и их способность к концентрации внимания, слушанию и общению.

Работа с трудными клиентами

- 2. Клиенты, скрывающие свои истинные намерения (например, установку на получение группы инвалидности).

Работа с трудными клиентами

- 3. Клиенты, склонные игнорировать границы допустимого поведения: «Мне не с кем оставить ребенка – можно он тут у вас немного пошалит в кабинете, пока мы будем беседовать» либо: «Доктор, я тут немного выпил, надеюсь, это нам не помешает».

Работа с трудными клиентами

- 4. Клиенты, отказывающиеся нести за себя ответственность.
- Они склонны воспринимать все в штыки, всех критиковать, обвиняя в своих проблемах других людей: «У моего сына очень недалекие учителя, они предвзято к нему относятся, поэтому не удивительно, что у него проблемы в школе».

Работа с трудными клиентами

- 5. Клиенты-спорщики, которые обожают словесные перепалки, видя в этом развлечение или проверку своей силы воли. Они подвергают сомнению все то, что предлагает психотерапевт, а порой яростно с ним спорят .

Работа с трудными клиентами

- 6. Клиенты-интимофобы. Они отчаянно стремятся к близости с другими людьми, но одновременно опасаются ее из-за чрезмерной чувствительности и ранимости.
- При малейшей попытке психотерапевта к сближению, чтобы доверительно и откровенно обсудить имеющиеся проблемы, такие клиенты всячески пытаются этому помешать.

Работа с трудными клиентами

- 7. Клиенты, психологически несовместимые с психотерапевтом.

Работа с трудными клиентами

- 8. Клиенты, приносящие на терапевтические сессии чрезвычайно интенсивные чувства, которые они вместе с психотерапевтом не могут в полной мере проработать.

Работа с трудными клиентами

- 9. Нетерпеливые клиенты. Они проявляют крайнее нетерпение и требуют немедленных результатов чуть ли не с первой встречи.

Работа с трудными клиентами

- 10. Клиенты с неразвитыми вербальными навыками, которые не способны описать свои мысли и чувства, и действительно трудны для психотерапевтического диалога.

Работа с трудными клиентами

- 11. Клиенты с чересчур конкретным мышлением. Они не понимают переносного значения слов, у них не развито абстрактное мышление.

Работа с трудными клиентами

- 12. Отчаявшиеся клиенты. К категории наиболее трудных относятся клиенты, утратившие всякую надежду на благополучное разрешение своих проблем.

Работа с трудными клиентами

- 13. «Послушные» клиенты. Они притворяются, будто во всем согласны с психотерапевтом, демонстрируя свою заинтересованность и отзывчивость, но при этом, не делают ровным счетом ничего для того, чтобы измениться.

Работа с трудными клиентами

- 14. Клиенты, склонные нападать на психотерапевта.
- Некоторые клиенты злоупотребляют доверием психотерапевта, шантажируют его, вплоть до угроз физической расправы, с тем, чтобы доминировать в терапевтических отношениях: «Я хочу, чтобы Вы позвонили моей жене и приказали ей вернуться домой. Иначе я напишу жалобу, что Вы ничего не делаете для спасения семьи».

Работа с трудными клиентами

- 15. Импульсивные клиенты. Они не способны контролировать своё поведение, чрезвычайно вспыльчивы, среди них часто встречаются лица, злоупотребляющие психоактивными веществами, а также имеющие расстройства личности.

Работа с трудными клиентами

- Отличительной особенностью всех клиентов, которых психотерапевты разной ориентации считают трудными, является требование повышенного к себе внимания, которое сопряжено с необходимостью затраты на них дополнительных сил и времени (А. Бек, М. Мюллер, 1988)

Работа с трудными клиентами

Другие особенности этих клиентов:

- Склонность контролировать терапевтические отношения через попытки манипулировать психотерапевтом и проявление сопротивления.
- Использование сравнительно примитивных защит, которые защищают клиентов от внутренних конфликтов, но снижают их гибкость и приспособляемость.

Работа с трудными клиентами

- Склонность к экстернализации проблем. Кажется, что эти люди находятся в состоянии войны со всем человечеством. Вместо того, чтобы признать наличие проблемы в себе самом, такой человек приписывает проблему внешнему миру.

Работа с трудными клиентами

- Кто такой компетентный терапевт?
- Как распознать такого терапевта?

Работа с трудными клиентами

Стиль работы психотерапевта

- Если терапевт демонстрирует в отношениях с пациентом свою значимость, проявляя высокомерие, тот, в свою очередь, может продемонстрировать защитное поведение.
- Если психотерапия не дает должного эффекта, вина целиком и полностью ложится на пациента. Такие специалисты ждут и даже требуют, чтобы пациенты проявляли желание сотрудничать с ними, предоставляя максимум возможностей. Отсутствие зримых результатов обычно списывается на сопротивление.

Работа с трудными клиентами

Нарциссизм терапевта

- Некоторые психотерапевты впадают в нарциссизм, полагая, что они всезнающие и обладают силой, которая позволяет читать мысли клиентов и предвидеть будущее.
- Если психотерапия не дает должного эффекта, вина целиком и полностью ложится на пациента.

Работа с трудными клиентами

- Причиной сопротивления могут быть выраженные расстройства личности. К сопротивлению иногда прибегают из-за боязни успеха, оно может быть продиктовано стремлением к самонаказанию.
- Выделяются пять основных типов сопротивления, требующих разных подходов (Дж. Коттлер, 2002).

Работа с трудными клиентами

- 1. Клиент просто не понимает, чего от него ждет психотерапевт. Он может обладать чересчур конкретным мышлением. Один пациент при ответе на вопрос, как он оказался у психотерапевта, сообщил, что доехал на автобусе. Здесь речь не идет о попытке пошутить или уклониться от ответа: человек попросту не понял смысл вопроса. Сопротивление первого типа связано с наивностью клиента или двусмысленными вопросами психотерапевта. Его можно избежать, выражаясь при общении с таким клиентом как можно точнее, четче и конкретнее формулируя цели и задачи терапии.

Работа с трудными клиентами

- 2. Клиент не справляется с предписанными заданиями, потому что не обладает необходимыми для этого знаниями или навыками. Он просто не способен выполнить то, о чём его просят. «Как Вы себя чувствуете сейчас?» – спрашивает несколько раз психотерапевт у расстроенной чем-то женщины. Клиентка отвечает: «Не знаю» с нарастающим раздражением, потому что она не может точно описать свои чувства. В таких случаях следует просить клиентов делать только то, на что они в данное время способны.

Работа с трудными клиентами

- 3. Сопротивление, обусловленное недостаточной мотивацией. Клиенты с безразличием относятся ко всем действиям психотерапевта. Такое поведение может быть результатом предшествующих неудач в лечении или отсутствия веры в себя. В основе сопротивления этих клиентов чаще всего лежат их нереалистичные требования к окружающей действительности.
- В таких случаях задача психотерапевта – вселить в клиента надежду, а также найти для него источники позитивного подкрепления.

Работа с трудными клиентами

- 4. Вариации на тему вины и тревоги.
- В процессе терапии эффективность защитных механизмов падает, подавленные чувства выходят на поверхность, что и заставляет пациента оказывать сопротивление. Необходимо предоставить поддержку клиенту, наладить с ним доверительные отношения, облегчить процесса самопринятия.

Работа с трудными клиентами

- 5. Сопротивление связано с вторичными выгодами, которые получает клиент от своих симптомов. Вторичные выгоды позволяют клиенту откладывать принятие решений, бездействовать. Они помогают клиенту избегать ответственности. При работе с сопротивлением этого типа важно, чтобы клиент осознал вторичные выгоды, которые он извлекает из своего состояния. Вторичные выгоды представляют ценность только до тех пор, пока клиенты не осознают смысла дисфункционального поведения или симптомов. Как только всплывает их подоплека, клиента легче побудить к реальным изменениям и принятию ответственности за свою жизнь.

Работа с трудными клиентами

- Главный источник сопротивления в психотерапии, за который несет ответственность психотерапевт – это его уверенный тон, которым клиенту провозглашаются абсолютные истины о добре и зле. Навязывание психотерапевтом собственных, подчас весьма ригидных убеждений, может вызвать сопротивление даже у миролюбивых клиентов, поскольку под сомнение ставиться способность клиента самостоятельно судить о том, что для него хорошо, а что плохо.

Работа с трудными клиентами

- Психотерапевты, утратившие энтузиазм в отношении своей работы, пресыщенные, безразличные к тому, что они делают, встречают на своем пути гораздо больше сопротивляющихся клиентов, не желающих с ними сотрудничать, по сравнению с теми специалистами, которые испытывают удовольствие от своей работы.
- Клиницист с синдромом профессионального выгорания нетерпелив, легко раздражается, требуя от клиентов полного подчинения. Любые отклонения от намеченного курса рассматриваются им как сопротивление и встречают соответствующую негативную реакцию.

Работа с трудными клиентами

- Гибкость и прагматизм – ключевые качества, необходимые при работе с трудными клиентами. Лучше других к этому готовы психотерапевты, владеющие обширным набором приемов и техник вне зависимости от теоретической базы и концептуальных рамок.
- Для эффективной терапии важно умело варьировать свой стиль работы в соответствии с жалобами конкретного клиента, его личностными особенностями и специфическими потребностями.

Работа с трудными клиентами

- Факторы, позволяющие повысить эффективность работы независимо от теоретических предпочтений психотерапевта:
- 1. Измененные состояния сознания. Возникают в гипнотическом трансе, при использовании специальных дыхательных техник, аппаратных методов.

Работа с трудными клиентами

- 2. Плацебо-эффекты. Выражение уверенности в том, что клиент в конце концов добьется успеха.

Работа с трудными клиентами

- 3. Установление доверительных отношений для преодоления упрямства и предубеждений трудного клиента.

Работа с трудными клиентами

- 4. Поощрение свободного выражения гнева и фрустрации более прямыми и здоровыми способами: «Скажите мне прямо, что Вы сейчас чувствуете».

Работа с трудными клиентами

- 5. Повышение осознания клиентом паттернов сопротивления и их скрытого смысла.

Работа с трудными клиентами

6. Подкрепление.

- Использование принципов научения для устранения неадекватного поведения и подкрепления усилий по сотрудничеству: «Я приятно удивлен, что сейчас Вы высказались о своём шефе без отрицательных эмоций».

Работа с трудными клиентами

- 7. Репетиции новых способов мышления и желательного поведения в ходе выполнения домашних заданий.

Работа с трудными клиентами

8. Потрясение основ.

- Подрыв представлений клиента о себе самом и окружающем мире с целью создания новой, более здоровой реальности: «Не думаю, что смогу Вам помочь, да и вряд ли кто-нибудь сможет это сделать. Не вижу для Вас иного выхода, как потерять всё, что Вы имеете. Когда Вы останетесь без работы, без семьи, без денег для покупки наркотиков, приходите, поговорим».

Работа с трудными клиентами

9. Модельное поведение.

- Использование психотерапевтом сильных сторон своей личности, с тем, чтобы дать клиенту пример для подражания.

Работа с трудными клиентами

Унифицирующие аспекты (общие факторы)
психотерапии)

Работа с трудными клиентами

Существует ряд общих факторов, которые в той или иной степени характерны для всех форм психотерапии, не являясь специфическими ни для одной из них.

Работа с трудными клиентами

1. Позитивные экспектации пациента и психотерапевта

Результативность психотерапевтического лечения нередко зависит от ожидаемой клиентом степени его эффективности.

Многие исследователи считают, что позитивная экспектация – важнейшее предварительное условие для проведения психотерапии.

Работа с трудными клиентами

2.Терапевтические отношения (установление надежного терапевтического альянса)

В основе продуктивных терапевтических отношений лежат уважение, доверие, рапорт, эмпатия, искренний интерес к обратившемуся за помощью и понимание его проблем. Психотерапия является особой формой межличностных отношений.

Работа с трудными клиентами

3. Хоторнский эффект (особое внимание психотерапевта к пациенту ведет к улучшению состояния последнего)

В классических хоторнских исследованиях (1939), посвящённых влиянию улучшения освещения на производительность труда на предприятии, впервые было замечено, что наблюдаемые улучшили свои показатели работы лишь потому, что являлись объектами изучения и получали особое внимание. Исследователи часто обнаруживают, что внимание к пациенту может приводить к улучшению независимо от того, дополняется ли это внимание какими-то иными психотерапевтическими воздействиями.

Работа с трудными клиентами

4. Раскрепощение эмоций и снижение в ходе психотерапии эмоционального напряжения

связаны с тем, что пациенту предоставляется возможность открыто обсуждать свою проблему с лицом, от которого он надеется получить помощь.

Работа с трудными клиентами

5. Когнитивное научение

Объяснения и интерпретации психотерапевта любой школы ведут к повышению осознания, т. е. дают пациенту понятную, значимую и рациональную основу для понимания того, почему и как возникли его проблемы, каковы пути их разрешения и что для этого необходимо сделать.

Работа с трудными клиентами

6. Суггестия (явная и скрытая)

Внушение - терапевтический фактор, присутствующий во всех видах психотерапии.

Например, при проведении гипнотерапии прямые или косвенные внушения являются важнейшей составляющей психотерапевтических интервенций.

В других направлениях суггестивный акцент в психотерапии менее выражен.

Известно, что чем сильнее вера пациента в специалиста, чем выше его идеализация, тем больший круг терапевтических действий обладает суггестивным потенциалом и тем мощнее воздействие внушений.

Работа с трудными клиентами

7. Идентификация

основана на сознательном или бессознательном стремлении пациента видеть в психотерапевте модель для подражания, в силу чего он перенимает некоторые ценности и поведенческие особенности своего терапевта.

Работа с трудными клиентами

8. Оперантное обусловливание

Это особый вид формирования условно-рефлекторных связей посредством явной или скрытой демонстрации психотерапевтом своего одобрения-неодобрения, поощрения-осуждения тех или других форм поведения и эмоционального реагирования пациента.

«Терапевты подкрепляют то или иное поведение посредством многочисленных вербальных и невербальных актов, таких как кивок, улыбка, разворот телом в сторону пациента, заинтересованное «mmm» или прямое обращение за дополнительной информацией. С другой стороны, терапевты стараются искоренить поведение, не считающееся желательным, посредством некомментирувания, некивания или его игнорирования» (И. Ялом, 2000).

Работа с трудными клиентами

9. Корректирующий эмоциональный опыт

состоит в том, что психотерапевт, как правило, объективнее и реалистичнее, более эмпатически, чем окружение пациента, реагирует на его эмоциональные проявления и поведение. Все это дает пациенту новый эмоциональный опыт, позволяет по-иному взглянуть на существующие проблемы и отношения с окружающими людьми.

Работа с трудными клиентами

10. Возможность катарсиса

Понятие катарсиса впервые использовал Аристотель, который утверждал, что через сочувствие и страх трагедия добивается катарсиса, т. е. очищения духа.

И. Ялом (2000) указывает, что катарсис может играть важную роль в терапии, но одного лишь отреагирования часто бывает недостаточно.

Работа с трудными клиентами

11. Приобретение в ходе терапии и закрепление в реальной жизни новых, более адаптивных поведенческих паттернов

Это процесс обучения, путем конструирования и неоднократного проигрывания пациентом желательных поведенческих паттернов в ситуациях психотерапевтического сеанса, с последующей реализацией вновь приобретенных навыков в повседневной жизни.

Работа с трудными клиентами

12. Десенсибилизация к психотравмирующим обстоятельствам

Многokратное обращение в ходе психотерапии к травмирующим событиям или переживаниям оказывает десенсибилизирующее воздействие, результатом которого является постепенное угасание отрицательных эмоций, связанных с негативным опытом.

Работа с трудными клиентами

- **13. Сердечный, вызывающий доверие, профессионально подготовленный и социально одобряемый психотерапевт**

Работа с трудными клиентами

- **Дифференцированный подход к работе над различными проблемами**

Работа с трудными клиентами

Существуют различные предположение о том, что для лечения определенных состояний подходят только определенные виды психотерапии. Например, что для лечения проблем, которые сформулированы нечётко, лучше подходят психодинамические либо центрированные на клиенте вмешательства, тогда как хорошо сформулированные, конкретные и сфокусированные проблемы лучше разрешать с помощью когнитивно-бихевиоральных воздействий.

Работа с трудными клиентами

Одним из путей сравнительной оценки результатов различных психотерапевтических методов является метаанализ соответствующих научных публикаций. Так, К. Граве с помощью почти 1000 признаков оценил качество 3500 исследований, опубликованных на протяжении 30 лет, и включил в свой метаанализ лишь 897 публикаций о психотерапии взрослых пациентов с приемлемым научным уровнем.

Работа с трудными клиентами

В качестве критериев оценки эффективности психотерапевтических методов использовались следующие параметры:

- 1) глобальная оценка успеха;
- 2) индивидуальная проблематика или симптоматика;
- 3) общие формулировки проблематики или симптоматики членов групп;
- 4) остальные параметры самочувствия;
- 5) изменения в личности и способностях;
- 6) изменения в межличностных отношениях;
- 7) изменения в использовании свободного времени;
- 8) изменения в работе или профессии;
- 9) изменения в сексуальной области;
- 10) изменения по психофизиологическим параметрам.

Работа с трудными клиентами

Свои интегральные выводы К. Граве представил в книге «Психотерапия в процессе перемен: от конфессии к профессии» (1994).

Метаанализ показал, что психоаналитическая психотерапия и краткосрочный психоанализ отчётливо уменьшали симптоматику у пациентов с маловыраженными невротическими расстройствами, а фобии и психосоматические расстройства плохо поддавались этим видам психотерапии.

Поведенческие методы психотерапии семейных пар и интерперсонально-ориентированный подход системной семейной терапии способствовали успешному преобразованию отношений между пациентами и их близкими и часто приводили к уменьшению невротической симптоматики.

Методы когнитивно-поведенческой терапии были высокоэффективными при социальных и сексуальных фобиях, панических расстройствах и навязчивых состояниях, а результаты когнитивной психотерапии при депрессиях оказались лучше, чем при медикаментозном лечении или проведении психоанализа.

Работа с трудными клиентами

- Эффективность гипнотерапии отмечена у пациентов с психосоматическими расстройствами и бессонницей.
- К. Граве провел сравнительный анализ двух групп методов психотерапии: раскрывающих (с помощью которых ищут ответ на вопросы, почему и как возникли проблемы) и поддерживающих (способствующих преодолению жизненных проблем пациентов). Оказалось, что поддерживающие методы (семейная, когнитивно-бихевиоральная терапия и др.) более эффективны, чем раскрывающие (психодинамические), причем со значительно (в 10-20 раз) меньшими затратами.
- Результаты метаанализа продемонстрировали, что большинству пациентов нужна помощь в преодолении своих проблем, а не в обнаружении скрытых мотивов. Кроме того, они говорят в пользу дифференцированного использования методов психотерапии.

Работа с трудными клиентами

- Вопросы

Работа с трудными клиентами

Практическая часть

Работа с трудными клиентами

Ситуация 1

Пациент: Терапия мне очень помогает. Возможно ли мне приходить в конце Вашего рабочего дня, чтобы ни я и ни Вы не торопились. Тогда я смогу еще больше извлечь пользы из психотерапии.

- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 2

Пациент:

- Вчера я был в торговом центре и увидел одну замечательную вещичку для Вас. Я купил ее и хочу Вам ее подарить.
- Пациент вручает Вам сверток с подарком.
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 3:

Пациент:

- В последнее время мне очень плохо. Когда я думаю о проблемах с моей семьей, мне становится еще хуже. Не могли бы Вы поддержать мою руку?
- Пациент протягивает руку к Вам.
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 4

- Пациент: Есть что-то, о чем я не могу говорить....
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 5

- Пациент: у меня нет никаких ресурсов и сил. Я ничего не умею,

Никто меня не ценит, потому что мен не за что ценить.

Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 6

- Пациент: Именно это я и имел в виду. Да, да, именно это. Все, что Вы говорите, правильно. И именно так я и думаю.

Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 7

- Пациент: Мне необходимы точные указания от Вас. Ведь Вы же специалист в своей области и можете мне точно сказать, что я должен делать.

Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 8

- Пациент: Я думаю, что я Вам собственно безразличен. Вы занимаетесь со мной только из-за денег.

Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 9

- Пациент: У меня снова срыв, рецидив. Что же мне делать?
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 10

- Пациент: Я узнал, что Вы только закончили свое образование и являетесь новичком в профессии. Как же Вы сможете помочь мне решить такую трудную проблему?
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 11

- Пациент: Я хотел бы Вам сообщить сугубо конфиденциальную информацию, что мой сын....
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 12

- Пациент: Я хотел бы по-другому думать, как Вы мне советуете, но у меня ничего не получается. Мысли возникают автоматически и я не могу на них влиять. Так всегда было.
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 13

- Пациент: Можно ли вообще помочь такому человеку, как я, у которого *такие* запущенные проблемы?
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 14

- Пациент: Последнюю неделю мне очень, очень плохо. Могли бы Вы мне дать номер Вашего телефона, чтобы я в крайнем случае мог бы Вам позвонить?

- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 15

- Пациент:
- Мой дедушка вчера умер
- Мои родители развелись
- Вчера умерла моя любимая собака
- Мой парень/моя девушка меня бросил/а

- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 16

- Пациент:
- Моя жена такая стерва, что, когда она меня выводит, как, например, вчера, я припечатываю ее так, что она сразу успокаивается
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Ситуация 17

- Пациент:
- Вы женаты/одинокы/гомосексуалист/верующий/у Вас есть дети/и т.д.?
- Ваша реакция.....

Работа с трудными клиентами

Вопросы