

ДИСЦИПЛИНА

***ПРАКТИКУМ ПО
ПСИХОЛОГИЧЕСКОМУ
КОНСУЛЬТИРОВАНИЮ***

Огородникова Татьяна Геннадьевна

*Кандидат психологических наук,
клинический психолог, семейный*

консультант

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

Перефразирование – это повторение своими словами содержания высказывания клиента. Содержание включает в себя как факты ситуации, так и чувства клиента.

Цели перефразирования.

- * Используя перефразирование, вы можете показать клиенту, что слышите и понимаете его слова.
- * Если, перефразируя содержание, вы проявите недопонимание, у клиента будет возможность вас поправить.
- * Выслушивание своей истории, пересказанной другим человеком, может помочь клиенту прояснить собственные мысли и чувства. Это похоже на перечитывание какой-то фразы из книги.
- * Перефразирование может побудить человека более подробно раскрыть ситуацию или своё отношение к ней.
- * Когда клиент находится в состоянии эмоционального возбуждения, он, зачастую, говорит спутано, и перефразирование может помочь и ему, и вам установить приоритеты – на какие события и проблемы нужно прежде всего направить внимание.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

* Использование вводных слов.

Как при перефразировании, так и при отражении чувств важно начинать своё высказывание со слов: «Мне показалось, что...», «У меня возникло предположение...», «Я услышала это так...», «Вы хотите сказать, что...», «Иными словами...», «Насколько я понял...», «Похоже на то, что...».

Репертуар этих вводных слов может быть разнообразен и со временем у каждого консультанта формируются свои индивидуальные предпочтения. Важно, чтобы эти слова отвечали одной цели – подчеркнуть, что вы не изрекаете объективную истину, а лишь высказываете своё субъективное мнение, которое клиент может принять, уточнить или отвергнуть.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

Отражение чувств клиента – это обозначение переживаний клиента, о которых он прямо не говорит, но которые вы можете в нем предположить, исходя из его невербальных проявлений (поза, жесты, мимика, тон голоса), а также из особенностей его ситуации.

Цели отражения чувств.

- * Помочь клиенту идентифицировать свои чувства и побудить его больше говорить о своих переживаниях в связи с проблемой.
- * Помочь клиенту вентилировать свои чувства и таким образом снизить уровень напряжения.
- * Показать клиенту, что вы понимаете и принимаете его чувства, что позволит улучшить качество контакта.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

Присоединение чувства к содержанию - это вербальный навык, объединяющий отражение чувств с перефразированием содержания. Этот процесс помогает прояснить чувства и связать их с вызвавшими их событиями, за счет чего уменьшается ощущение хаоса, и проясняются объекты работы. Например: «Ваше предложение на совещание не было принято, и вы почувствовали обиду».

Прояснение помогает получить дополнительную информацию от клиента о его проблеме или чувствах, связанных с ней.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

Отражение собственных чувств.

В процессе разговора с клиентом вы можете испытывать самые разнообразные эмоции – боль, сочувствие, скуку, раздражение, вы можете реагировать с помощью телесных реакций (напряжение в теле, холод, ощущение телесного дискомфорта) Эти чувства неизбежно будут влиять на качество вашего контакта, и их всегда можно осознавать.

Цели отражения собственных чувств.

- * Проявление эмпатии, создание атмосферы доверия, улучшение качества контакта. Например: «Я увидел, что у вас увлажнились глаза, мне кажется, вам сейчас очень тяжело, и мне захотелось поддержать вас».
- * Говоря о своих чувствах по поводу ситуации клиента, вы облегчаете ему доступ к собственным переживаниям, которые ему по разным причинам трудно признать. Например, когда консультант делится чувством гнева, которое возникает у него при рассказе клиента о совершенном над ним насилии, это может помочь клиенту выразить собственный гнев.
- * Ваши чувства являются для вас дополнительным источником информации о состоянии клиента, его отношениях с собой и с другими людьми.

БАЗОВЫЕ НАВЫКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ:

Прояснение проблемной ситуации (возможные вопросы).

* - Приведите пример проявления своей проблемы (когда предъявленная проблема звучит абстрактно, например, «У меня низкая самооценка», описание конкретной ситуации необходимо консультанту, чтобы понять, что стоит для клиента за штампом «низкой самооценки», «комплекса неполноценности» или «дурного характера»).

* - С чем вы связываете появление проблемы?

* - Когда это появилось впервые? Что в этот момент происходило в вашей жизни?

* - Как это случилось?

* - Кто при этом присутствовал?

* - Что делали эти люди?

* - Где чаще всего проявляется проблема?

* - Где реже всего?

* - Как вам кажется, отчего это зависит? Есть ли какие-нибудь закономерности?

* - Были ли подобные ситуации в прошлом?

* - Если да, то как вы с ними справлялись?

* - Если проблема разрешится, что будет происходить в вашей жизни иначе?

* - Как вы будете себя чувствовать?

* - Как будут реагировать другие люди?

* - Что будет для вас знаком того, что в решении своей проблемы вы двигаетесь в правильном направлении? (опишите в терминах поведения)

*

Отработка навыков активного слушания

Перепhrазирование

Упражнение:

«Вы работаете в парах. Один из Вас консультант, другой клиент. Клиент рассказывает о какой-то совсем маленькой проблеме, которую ему необходимо решить (или придумывает такую). Консультант повторяет своими словами содержание высказывания клиента, проговаривая озвученные клиентом факты и называя его чувства. Консультант пользуется следующими вводными словами:

«Мне показалось, что...», «У меня возникло предположение...», «Я услышала это так...», «Вы хотите сказать, что...», «Иными словами...», «Насколько я понял...», «Похоже на то, что...».

Клиент либо принимает ваше высказывание, либо уточняет или отвергает».

Упражнение: «Умение слышать» («Цепочка речи»).

Цели: тренировка умения слышать и слушать; тренировка умения сконцентрироваться на собеседнике; развивать память и аудиальные возможности восприятия.

Ход игры.

- * 1. «Как по-твоему, сегодня не холодно?»
- * 2. «Ты спрашиваешь, не холодно ли сегодня?» «Я думаю, что сегодня теплее, чем вчера!»
- * 3. «Игорь спросил, не холодно ли сегодня? Оказалось, что сегодня теплее, чем вчера. Значит, мы можем не надевать куртку».
- * 4. «Наша беседа началась с вопроса о том, не холодно ли сегодня. Мой товарищ ответил, что, по его мнению, сегодня теплее, чем вчера. Это обрадовало еще одного из собеседников, потому что он считает, что мы можем не надевать куртку. Я считаю, кроме того, что и зонтик нам не понадобится, потому что не будет дождя».

Отражение чувств клиента:

Упражнение: «Вы работаете в парах. Один из Вас консультант, другой клиент. Клиент рассказывает о том, что с ним произошло (предварительно читает ситуацию на карточке), консультант обозначает чувства клиента, исходя из этой ситуации.

Упражнение: «Вы работаете в парах. Один из Вас консультант, другой клиент. Клиент рассказывает о том, что с ним произошло (предварительно читает ситуацию на карточке), консультант обозначает чувства клиента, исходя из этой ситуации.

Ситуация 1: «Сегодня, когда я выходила из магазина, прохожий поднимавшийся вверх по ступенькам толкнул меня, я не удержалась и упала и из моего пакета посыпались продукты. Прохожий даже не оглянулся. (Чувства: огорчение, обида). Примерный ответ психолога: «Вы очень расстроились и было очень обидно».

Ситуация 2: К вам на консультацию пришёл ребенок, после посещения поликлиники, где ему сделали укол, он кричит: «Доктор плохой!» (Ощущение боли, чувство злости). Примерный ответ психолога: «Тебе больно, ты рассердился на доктора».

Ситуация 3. На консультации старший сын в семье говорит психологу: «Мама всегда защищает сестру, говорит «маленькая, маленькая», а меня никогда не жалеет». (Чувство: обида). Примерный ответ психолога: «Ты обижен и тебе хочется, чтобы мама тебя тоже защищала».

Ситуация 4. *«Сегодня на совещании у начальника я ничего не поняла по поводу внедрения нового проекта и сказала своим коллегам об этом после совещания, а они посмеялись надо мной».* (Чувства: обида, стыд). Примерный ответ психолога: «Вам было очень неловко и обидно».

Ситуация 5. *Ребенок в кабинете у психолога роняет стеклянную игрушку, взятую с полки. Она разбивается. «Ой!!! Моя иг-ру-шечка!».* (Чувства: страх, сожаление). Примерный ответ психолога: «Ты испугалась и игрушечку очень жалко».

Ситуация 6. *На консультации ребенок влетает в дверь кабинета и кричит психологу: «Я сегодня первый написал и сдал контрольную работу по математике учителю».* (Чувство: радость). Примерный ответ психолога: «Здорово. Я вижу, ты очень рад».

Ситуация 7. *На консультации у психолога подросток говорит: «Из-за того, что мне пришлось идти на консультацию я смог пойти погулять с друзьями. (Чувства: досада, огорчение).* Примерный ответ психолога: «Я вижу, ты расстроен. Очень досадно».

Присоединение чувств к содержанию

Выбрать правильный ответ:

Ситуация 1.

Ребенок:

- Не буду больше дружить с ребятами из класса!

А) Консультант:

- А что случилось? Ты на них обиделся?

Ребенок:

- Не хочу об этом говорить.

Б) Консультант:

- Не хочешь с ними больше дружить. (Обозначение содержания).

Ребенок:

- Да, не хочу.

Консультант (после паузы):

- Ты на них обиделся. (Обозначенное чувство).

Ситуация 2.

Клиентка:

- Меня никто не любит.

А) Консультант:

- Вы чувствуете себя не любимой. В вашей жизни нет людей, которые вас любят. (Обозначение содержания).

Клиентка:

- Да, в моей жизни нет таких людей.

Консультант:

- Вы чувствуете себя одиноко. (Обозначенное чувство).

Б) Консультант:

- А как вы это поняли? Кто вас не любит?

Клиентка:

- Мне больно об этом говорить.

Построение контакта с клиентом

Овладение умениями создания условий безопасности, принятия и доверия

- * В 1975 г. С. Rogers (цит. по: Gelso, Fretz, 1992) задал вопрос: "Можно ли утверждать, что существуют необходимые и достаточные условия, способствующие позитивным изменениям личности, которые можно было бы четко определить и измерить?" На этот вопрос он сам дал ответ, назвав шесть условий:
- * Два лица находятся в психологическом контакте.
- * Первый персонаж, назовем его "клиентом", пребывает в состоянии сильного переживания, раним и встревожен.
- * Второй персонаж, назовем его "консультантом", активно участвует в общении.
- * Консультант испытывает безусловное уважение к клиенту.
- * Консультант переживает эмпатию, приняв точку зрения клиента, и дает это ему понять.
- * Эмпатическое понимание и безусловное уважение консультанта передаются клиенту даже при минимальной выраженности.

Построение контакта с клиентом

Консультативный контакт — это уникальный динамичный процесс, во время которого один человек помогает другому использовать свои внутренние ресурсы для развития в позитивном направлении и актуализировать потенциал осмысленной жизни (George, Cristiani, 1990).

Консультативный контакт — это чувства и установки, которые участники консультирования (консультант и клиент — *Прим. авт.*) испытывают один по отношению к другому, и способ их выражения (Gelso, Carter, 1985).

Создания условий безопасности, принятия и доверия

Факторы для создания безопасной атмосферы:

- 1. Организация пространства психологической работы.*
- 2. Постоянство помещения для проведения консультаций*
- 3. Точное соблюдение психологом всех договоренностей с клиентом.*
- 4. Структурирование времени консультирования.*
- 5. Избегание неконгруэнтности в общении.*
- 6. Отсутствие какой-либо агрессии со стороны психолога.*
- 7. Ваша внешность как психолога.*

Создания условий безопасности, принятия и доверия

Создание атмосферы доверия

Для установления обоюдного доверия, как теперь общепризнано, консультанту особенно необходимы качества, впервые выделенные С. Rogers (1951): искренность, способность к эмпатии и безусловное уважение к людям.

Условия для создания доверия

- необходим искренний интерес к людям и подлинное желание помочь им. Важно любить не только человечество, но и отдельного человека. Нельзя забывать, что клиенты тонко чувствуют, интересуется ли консультант ими по существу или только как объектами исследования;
- безусловное уважение клиента, т.е. безусловное и безоценочное принятие клиента как целостной личности. Последователи С. Rogers используют еще термин "безусловное позитивное отношение", которое отождествляется с эмоциональной теплотой и заботой.

Создания условий безопасности, принятия и доверия

Роль принятия в построение контакта с клиентом

Консультант должен не оценивать, а слушать, слышать и понимать. Когда консультант искренне и естественно демонстрирует установку "принятия", клиент чувствует себя понятым и заслуживающим уважения.

Важность "принятия" для роста и изменения личности клиента С. Rogers (1961) определил известной гипотезой "если — то":

- * "Если я искренне и тепло отношусь к человеку, стараюсь найти к нему индивидуальный подход и оценить его усилия, то он:
- * реализует те аспекты самобытности, которые прежде подавлял;
- * станет более интегрированным и способным жить полноценнее;
- * станет более похож на того, кем ему хочется быть;
- * станет более уверенным в себе и склонным к самоопределению;
- * станет более уникальной и самоактуализирующейся личностью;
- * лучше поймет других и станет терпимее, эффективнее будет сопротивляться жизненным невзгодам".

Исследование своих границ и выработка умения чувствовать границы клиента

«...Только когда двое скажут друг другу от всего сердца: "Это есть Ты", – они обретут Настоящее время бытия».

Мартин Бубер

Открыватель (как он предпочитал себя называть) гештальттерапии Фредерик Перлз утверждал, что каждый человек имеет свои границы. Одной из составляющих личностного пространства является соблюдение оптимальной дистанции общения.

Описываются нормы приближения человека к человеку в различных ситуациях взаимодействия. На этом уровне анализируются динамические параметры пространства общения и предлагаются четыре «зоны» или расстояния между партнёрами по общению:

- * - интимная зона (15-46см);
- * - личная зона (46 см-1,2м);
- * - социальная зона (1,2-3,6м);
- * - общественная зона (более 3,6 м).

Соблюдение границ в консультировании

Для того чтобы между консультантом и клиентом не было взаимных претензий, они должны общаться на «границе контакта». В таком случае каждый из них остаётся целостным и никто не посягает на личную территорию. Что для этого необходимо? Всё очень просто: следует *разрешить* другому быть таким, какой он есть, *принять* его со всеми его недостатками и достоинствами. Когда мы перестаём ожидать от другого определенного поведения, мы берём ответственность за выполнение своих ожиданий на себя. Такая позиция ведёт к психологическому здоровью и гармоничному общению с другими.

Исследование запроса клиента

Алгоритм работы с первичным и рабочим запросом клиента:

1. ПРИВЕТСТВИЕ

- * - Здравствуйте
- * - Проходите
- * - Располагайтесь
- * - Представьтесь пожалуйста (Давайте познакомимся, как мне вас называть?)
- * - Я Вас слушаю (Что привело Вас ко мне)

2. ВЫСЛУШИВАНИЕ КЛИЕНТА

- * (как он видит свою проблему, которая у него имеется; чаще всего вместо проблемы предъявляются какие-либо жалобы, например: «Моя дочь не учит уроки», «Мой супруг приходит домой очень поздно», «Мне плохо, одиноко ...»).

3. ПРОЯВЛЕНИЕ ПОДДЕРЖКИ В ОТНОШЕНИИ КЛИЕНТА

- * (Например: «Вы очень чувствительная мама. Вы так хорошо понимаете проблемы своей семьи», «Вы любящая жена».)

Исследование запроса клиента

3. ОБОЗНАЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

(вы спрашиваете у клиента о том результате, который бы он хотел получить в результате работы с психологом и переводите первичный запрос в рабочий.)

- **Какой результат вы бы хотели получить в результате работы с психологом?**
- **Что это Вам даст?**

Например, клиентка говорит:

- Я не хочу всё время кричать на своих близких (первичный запрос).

Консультант помогает сформировать рабочий запрос, с которым можно работать:

- Правильно ли я вас понял, вы хотите быть более сдержанной?
- Да! – отвечает клиентка.

4. ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГРАНИЦ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ

- **Как вы поймёте, что наша беседа оказалась полезной?**
- **По каким признакам заметете, что движетесь в нужном направлении?**
- **Как вы поймёте, что достигнете того, чего хотите?**

Индикаторы, помогающих сделать рабочий запрос, как можно конкретнее:

- **понятность**: (запрос формулируется настолько ясно, что и клиент, и специалист знают, о чём идёт речь);
- **адекватность** (сформулированный запрос должен быть напрямую связан с первичным запросом);
- **измеримость** (рабочий запрос должен быть как можно более конкретным. При этом используются индикаторы для желаемой ситуации или поведения);
- **деятельность** (рабочий запрос описывается в терминах конкретной деятельности, формы поведения самого клиента);
- **достижимость** (сформулированная задача должна быть реалистичной с точки зрения возможности ее решения в конкретной ситуации, имеющихся ресурсов и пр.).

Важные принципы для формулирования первичного запроса:

- цель запроса должна быть сформулирована в положительном ключе: «я говорю спокойно, доброжелательно» вместо «я не кричу и не ругаюсь»;

- используйте активные глаголы: «я ежедневно два часа буду делать домашние задания» вместо «я хочу делать домашние задания»;

- используйте слова и понятия клиента;

- важно помнить: запрос, в котором клиент находит мотивацию, пусть даже он плохо сформулирован, - это лучше, чем запрос, сформулированный безукоризненно, но в котором клиент едва ли находит какую либо мотивацию.

Примеры конкретных целей, указанных в рабочем запросе:

- «Каждую неделю мы будем на семейном совете составлять график работы по дому»;

- «По средам мы будем собираться за общим чаепитием и разговаривать о том, что нас волнует».

Определение профессиональной позиции консультанта

В принципе, можно представить себе три возможные позиции консультанта по отношению к клиенту: позиция равенства, позиция «сверху» и позиция «снизу».

В разных теоретических ориентациях консультанту приписываются разные позиции, но, все-таки, наиболее традиционной в консультировании является позиция равенства и партнерства по отношению к клиенту, хотя и в этом случае направляющая и определяющая роль остается за психологом.

Разделение ответственности между клиентом и консультантом

Проблема ответственности - важнейшая нравственная проблема в межличностных взаимоотношениях - имеет особое значение в пространстве психотерапевтической работы, которую можно рассматривать как специфическую форму коммуникации.

На всех этапах работы психотерапевта: с первой беседы и до того момента, когда уже можно говорить о достижении клиентом желаемого результата, проблема ответственности проходит красной нитью. Можно даже утверждать, что по-настоящему действенной терапия становится лишь тогда, когда клиент начинает осознавать свою ответственность за собственную жизнь.

Изучение проблемной ситуации клиента

Проблемная ситуация — ситуация, которая вызывает стресс и фрустрацию; содержащее противоречие и не имеющее однозначного решения соотношение обстоятельств и условий, в которых разворачивается деятельность индивида или группы.

Мэй (1967) признаётся: «Откровенно говоря, я не встречал клиента, проблем которого не усматривал бы и у себя, по крайней мере потенциально». Поэтому первое и важнейшее положение в консультировании (о котором консультант должен сообщить клиенту): **наличие проблем – это нормальное явление**. Серьёзные нарушения вызывает только затянувшаяся неспособность решать свои проблемы, отождествление себя как личности с проблемной ситуацией.

Разотождествление клиента с проблемной ситуацией и различными эмоциональными состояниями

Разотождествление - это процесс отделения себя от того элемента личности, или проблемной ситуации, которые клиент ошибочно воспринимает как свою сущность и который, по мнению консультанта, является причиной возникновения проблемной ситуации или усугубляет его.

Определение взаимосвязи личностной организации и конкретной проблемной ситуации

Отто Кербернг (американский психотерапевт) описал взаимосвязь типов личностной организации человека и наличие конкретных проблем у клиентов, в зависимости от структуры его личностной организации.

Личностная организация – специфическая личностная структура, которая определяет стратегию взаимодействия человека с реальностью. Устойчивый стереотип отношения с внешним миром. Складывается в процессе развития человека.

Стадии развития по Фрейду:

- 0-1,5г. оральная (психотический тип личностной организации). Если на этой стадии возникают нарушения, человек может уйти в психоз.
- 1,5-3г. анальная (психопатический или пограничный тип личностной организации). Если нарушения возникают на этой стадии, человек может уйти как в психоз, так и в невроз.
- 3-5лет фаллическая (невротический тип личностной организации). Если нарушения возникают на этом уровне человек может уйти в невроз.

Психотический тип организации личности (ПсЛО)

Грубый, дефицитарный способ отношения человека с миром. Основа – нарушение тестирования внешней реальности: отсутствие возможности «правильно» относиться к реальности, сложности в установлении собственных границ. В каждой конкретной ситуации границы задаются заново.

Суть взаимодействия с миром у людей с ПсЛО

- зыбкость границ;
- страх;
- базовое недоверие к миру;
- незащищённость;
- флотирующая тревога.

Базовый страх и базовое желание – слияние. Желают с одной стороны слиться с кем-нибудь, с другой стороны такие люди боятся утратить себя. В отношениях: приближение, удаление.

Люди с ПсЛО рассматриваются с фиксацией на симбиотической связи. Объектные отношения как монотические. Трудности идентификации себя. Трудно ответить на вопрос: «Расскажите о себе». Задают вопросы: «Откуда я знаю, кто я такой».

Психопатический (пограничный тип) организации личности (ПЛО)

Закладывается в период анальной стадии развития от 1г. до 3лет. Ребёнок существует в бинарной системе, нужен опорный объект.

Ощущения собственного я есть, но оно полно противоречий и разрывов. На предложение со стороны психолога: «Расскажите о себе» (а также на все вопросы по поводу своей идентичности), - отвечают агрессией, проявляют враждебность.

К пограничной организации личности (ПЛО) также относятся люди с нарциссической организацией личности (НЛО).

Люди с НЛО имеют более интегрированный Я-образ. Но этот образ является патологически раздутым, грандиозным, но при этом присутствует недостаточная интеграция образа других людей, они кажутся незначимыми.

На предложение со стороны психолога: «Расскажите о себе», - расскажет много про себя. Если попросим рассказать о тех людях, с которыми живёт и общается, то не получим чёткого понимания образа его отношений с другими, и о самих людях то же мало что узнаем.

Невротический тип личностной организации (Невр.ЛО)

Человека с Невр.ЛО можно отнести к более зрелому типу, который удачно прошёл оральную и анальную стадии развития, но застрял на фаллической стадии (3-5 лет). Это стадия выхода из диадных отношений. Стадия сепарации.

Невр.ЛО имеет разную степень выраженности: от минимальной до максимальной. Максимальная сепарация — человек не нуждается во внешних ориентирах.

Объектные отношения у людей с Невр.ЛО: фиксация на Эдиповой стадии, человек способен устанавливать отношения с другими людьми. Конфликтность касается темы соперничества, личностного самоопределения. *Отношения триадны.*

Люди с Невр.ЛО имеют интегрированную идентичность. На предложение со стороны психолога: «Расскажите о себе», - описывают себя достаточно чётко, также чётко рассказывают о других людях.

Критерии разделения типов личности:

- тестирование реальности (нарушение у людей с ПсЛО, сохранно у людей ПЛО и Невр.ЛО);
- определение собственных границ (у людей ПсЛО – границы размыты, масса страхов; у людей с ПЛО – границы неустойчивы, определяют себя через опорный объект; Невр.ЛО – стабильные, устойчивые границы).

Уровень используемых психологических защит

1. У людей с ПсЛО и ПЛО – узкий набор защит: отрицание, проекция, расщепление, уход в фантазии, примитивная идеализация и обесценивание, пассивная агрессивность (забыл, потерял у ПсЛО), соматизация.
2. У людей с Невр.ЛО – вытеснение, сублимация, рационализация, реактивные образования, предвосхищение, альтруизм, юмор.

Стратегии психотерапевтического взаимодействия

1. Невр.ЛО – психоанализ, гештальттерапия и др.
2. ПЛО, ПсЛО трудности оказания психологической помощи. Консультант использует поддерживающий подход:
 - Д. Винникот – психотерапевт осуществляет холдинг (как мама, которая удерживает ребенка на руках). Основной фактор – эмпатическая поддержка пациента. При критике наступает регрессия пациента.
 - Бион – психотерапевт осуществляет контенирующую функцию (матери). Например, мать испугалась за ребенка, но может справиться со своими переживаниями и вернуть их ребенку в переработанном виде. Консультанту важно быть контейнером для чувств пациента.
 - Отто Кербернг – клиент так и остаётся зависимым от психотерапевта. При длительной работе с такими клиентами происходит расширение осознания пациентов.
 - Экспрессивный подход – сочетание эмоциональной поддержки с наложением ограничений. На каком-то этапе консультант начинает использовать нейтральный подход: ограничение телефонных звонков, встреч. Если присутствует критика консультанта со стороны клиента – то её нужно включать в анализ работы, для снижения уровня тревоги.
 - Контрастные состояния эго обозначаются и анализируются. Это позволяет пациенту осознать и интегрировать разные части своего Я.
 - Для клиентов с ПсЛО и ПЛО, близкой к психотической – психотерапия только в поддерживающем ключе (авторитетная, надёжная роль психотерапевта, его раскрытие). Консультант может делиться своими чувствами, мыслями и т.д.

Выдвижение гипотез консультанта о психологической проблеме клиента

Гипотеза консультативная – предположение относительно причин тех или иных психологических трудностей клиента, которое формируется в результате детального ознакомления с психологической ситуацией. Формулирование гипотезы клиента как правило, нуждается в дополнительной информации, которую получают путём выявления новых обстоятельств в жизни клиента или с помощью психодиагностического обследования. Направления, в которых идёт поиск нужной информации, определяется характером гипотезы клиента. После выяснения дополнительных данных предварительная гипотеза подтверждается или отклоняется и заменяется новой.

Психологический диагноз, его роль в работе консультанта

Психологический диагноз (от греч. *Diagnosis* – распознавание) – «конечный результат деятельности психолога, направленный на описание и выяснение сущности индивидуально-психологических особенностей личности с целью оценки их актуального состояния, прогноза дальнейшего развития и разработки рекомендаций, определяемых задачами психодиагностического обследования. Предмет диагноза психологического – установление индивидуально-психологических различий как в норме, так и в патологии». Важной составляющей психологического диагноза является необходимость выяснения в каждом отдельном случае причин возникновения данных проявлений в поведении клиента и их возможных последствий.

Уровни	Названия уровней	Глубина психологической диагностики	Недостатки
1	Симптоматический или эмпирический	Констатация симптомов	Невозможность определения причин возникновения и вероятных последствий
2	Этиологический	Определение симптомов и причин их возникновения	Отсутствие целостной картины в структуре личности
3	Типологический	Определение места и значения симптомов в целостной, динамической структуре личности	

Заключение контракта

- * **Контракт** — это взаимное соглашение между клиентом и консультантом, составленное в устной или письменной форме, в котором отражено одинаковое понимание того, что будет происходить в процессе их взаимодействия, цели этого взаимодействия, условий на которых это будет основано, права, обязанности и ответственность обеих сторон.
- * Клод Стайнер отмечает четыре условия, необходимых для заключения консультативного контракта, которые он заимствовал из практики юриспруденции.
- * **1. Взаимное согласие сторон.** Консультант и клиент посредством переговоров приходят к единому мнению относительно целей и условий консультирования, и оба согласны со всеми пунктами договора.
- * **2. Адекватная компенсация.** В контракте должны быть четко и однозначно сформулированы формы и сумма гонорара, предоставляемого клиентом консультанту в качестве компенсации за проделанную работу или затраченное на ее выполнение время.
- * **3. Компетентность сторон.** Консультант и клиент должны быть в состоянии выполнить все условия контракта. Консультант должен обладать определенными профессиональными знаниями и навыками, чтобы помочь клиенту достичь желаемого результата, а клиент должен понять условия контракта и обладать физическими и умственными способностями для его осуществления.
- * **4. Законность договора.** Цели и условия контракта должны соответствовать существующим законам той страны, на территории которой будет осуществляться реализация этого договора. Однако, контракт это не только результат в виде сформулированных положений, но и этап процесса консультирования и взаимодействия в нем клиента и консультанта. В таблице описана схема этого этапа.

Этапы процесса психологического консультирования

- 1. Установление контакта.** Задача консультанта на этом этапе создать атмосферу безопасности и доверия, которая поможет самораскрытию клиента и дальнейшей работе с содержанием проблемы.
- 2. Получение первичного запроса клиента.** Задача консультанта понять, как клиент видит проблему, как она представлена в его сознании, прояснить и уточнить запрос.
- 3. Совместная ориентация в проблеме клиента.** Задача консультанта помочь клиенту высказаться, снизить эмоциональное напряжение через выражение чувств, внимательно выслушать клиента и вместе с ним прояснить недостающую информацию путем активного слушания и расспроса.
- 4. Определение рабочего запроса.** Задача консультанта помочь клиенту сформулировать цель консультирования, ожидаемый результат, с учетом собственной ответственности, исходя из имеющейся информации о ситуации.
- 5. Заключение контракта на консультирование.** Задача консультанта оговорить с клиентом все условия и содержание дальнейшей работы, отношений в процессе консультирования, получить его согласие и заключить договор.
- 6. Совместное исследование проблемы и поиск решения.** Задача консультанта - исследование совместно с клиентом факторов, мешающих эффективному поведению, более углубленное исследование всех факторов, влияющих на клиента и поиск решения, способствовать развитию способности к творческому поиску, нахождение возможных путей решения и принятия клиентом необходимых решений и ответственности за их воплощение.
- 7. Завершение консультирования.** Задача консультанта помочь клиенту подвести итоги проделанной работы и оценить полученный результат, найденное решение, а так же выйти из контакта, завершив отношения с консультантом

ЭМПАТИЯ

Определение эмпатии. Эмпатирующий консультант.

Эмпатия (empathy, англ.) – сочувствие, сопереживание, вчувствование, дословно «чувствование внутрь». Понятие эмпатии ввел в психотерапию и консультирование

Карл Роджерс дал определение эмпатии как процесса и как действий консультанта следующее: «Эмпатирующий консультант проникательно улавливает смысл состояния, переживаемого клиентом в данный конкретный момент, и указывает на этот смысл, чтобы помочь клиенту сконцентрироваться на нем и побудить клиента к дальнейшему более полному и беспрепятственному переживанию». (Rogers C. R., 1975).

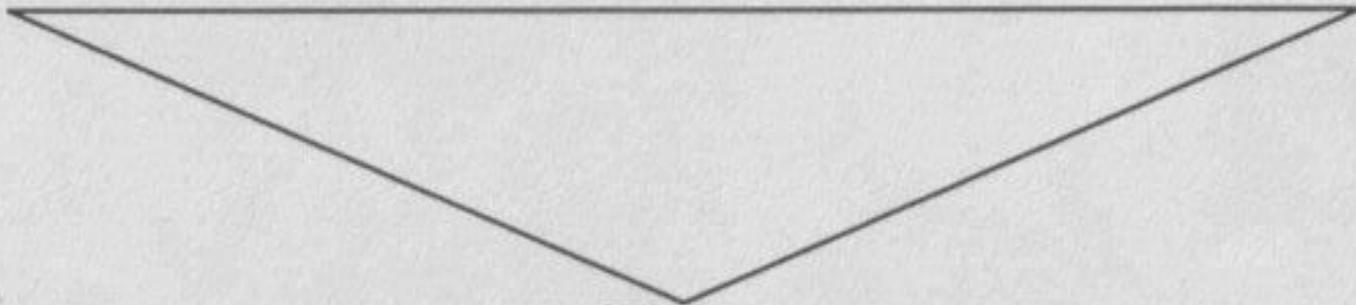
Треугольник Карпмана

Спасатель

Предлагает помощь и оказывается отвергнутым или не вознаграждённым

Преследователь

«Во всём виноват ты»



Жертва

Крайне зависима. Недовольство жизнью, низкая самооценка

Чувства участников треугольника

Жертва:

Чувство беспомощности, беспросветности, принуждения и подчинения, безвыходности, бессилия, никчёмности, никому не нужности, собственной неправильности, запутанности, неясности, растерянности, частой неправоты, собственной слабости и немогущности в ситуации, обиды, страха, жалости к себе.

Спаситель:

Чувство жалости, желания помочь, собственного превосходства над жертвой (над тем, кому хочет помочь), большую компетентность, большую силу, ум, большой доступ к ресурсам, "он больше знает про то, как нужно действовать", снисхождение к тому, кому хочет помочь, чувство приятного всечия и всемогущества по отношению к конкретной ситуации, уверенность, что может помочь убеждённость, что он знает (или как минимум, может узнать), как именно это можно сделать, невозможность отказать (неудобно отказать в помощи, или бросить человека без помощи), сострадание, острое щемящее чувство сопереживания (обратите внимание, это очень важный пункт: Спаситель ассоциируется с Жертвой! А значит, никак и никогда не сможет ей истинно помочь!) ответственность ЗА другого.

Агрессор:

Чувство собственной правоты, благородного возмущения и праведного гнева, желание наказать нарушителя, желание восстановить справедливость, оскорблённое самолюбие, убеждённость, что только он знает, как правильно, раздражение на жертву и тем более на спасителей, которых воспринимает, как мешающий фактор (спасители ошибаются, ведь только он знает, как нужно прямо сейчас поступить!) азарт охоты, азарт погони...

КАК ВЫХОДИТЬ ИЗ ТРЕУГОЛЬНИКА

1. Понимание вашей Роли в треугольнике (какой из углов треугольника был для Вас входом в него).

3. Изменение (инверсирование) роли. То есть, замена роли на другие:

Агрессор должен стать для Вас Учителем. Фраза, которую я говорю своим ученикам: "Наши враги, и те, кто нам "мешают", являются нашими лучшими тренерами и учителями).

Спаситель - Помощником или максимум - Проводником (можно - тренером, как в фитнес-клубе: вы делаете, а тренер тренирует).

А Жертва - Учеником.

Если Вы поймали себя на роли Жертвы - начните учиться.

Если Вы поймали себя на роли Спасителя, остановитесь и дайте возможность человеку научиться самостоятельно чему-то важному для него.

Нельзя делать ничего за другого человека.

ЖИЗНЕННЫЕ ПОЗИЦИИ ЧЕЛОВЕКА

ТЫ - ХОРОШИЙ

Я - ПЛОХОЙ, ТЫ - ХОРОШИЙ (- +) ПРОИГРАВШИЙ - ПОБЕДИТЕЛЬ

я обесцениваю себя, я склонен к сверхадаптации, я склонен кизбеганию, я боюсь властных фигур, я чувствую себя неадекватным

НЕАДЕКВАТНОСТЬ

позиция людей, чувствующих свое бессилие, когда они сравнивают себя с другими людьми, позиция ведет к отдалению от людей, к депрессии

Позиция: Моя жизнь немного стоит...

Я - ХОРОШИЙ, ТЫ - ХОРОШИЙ (+ +) ПОБЕДИТЕЛЬ - ПОБЕДИТЕЛЬ

я горжусь собой, я проявляю уважение к себе и другим, я сдерживаю обещания, я не скрываю своих чувств, я считаю себя и других хорошими людьми

УВАЖЕНИЕ

психологически здоровая позиция, конструктивные решения проблем, ожидания адекватны.

Позиция: Жизнь стоит того, чтобы жить!

Я - ПЛОХОЙ

Я - ХОРОШИЙ

Я - ПЛОХОЙ, ТЫ - ПЛОХОЙ (- -) ПРОИГРАВШИЙ - ПРОИГРАВШИЙ

я не такой как все, я не уважаю ни себя, ни вас, я обвиняю окружающих, я не выполняю обещания

БЕЗНАДЕЖНОСТЬ

позиция тех людей, кто теряет интерес к жизни, кто в крайних случаях совершает самоубийство или убийство, обвиняя себя или окружающих во всех грехах

Позиция: Жизнь вообще ничего не стоит

Я - ХОРОШИЙ, ТЫ - ПЛОХОЙ (+ -) ПОБЕДИТЕЛЬ - ПРОИГРАВШИЙ

я никому не доверяю, я одинок, мне вечно приходится контролировать других, я все должен делать сам, я доминирую над другими

АГРЕССИЯ

позиция обманутого и преследуемого, поэтому они обманывают и преследуют других людей, они упрекают людей в своих ошибках

Позиция: Ваша жизнь немного стоит.

ТЫ - ПЛОХОЙ

ЭТИКА КОНСУЛЬТАНТА

Понятия: «этика» и «деонтология».

Этика (лат. ethica < гр. ethos обычай, характер) — 1) учение о морали как одной из форм общественного сознания, ее сущности, законах ее исторического развития и роли в общественной жизни; 2) система норм нравственного поведения человека, какого-либо класса, общественной или профессиональной группы. (Словарь иностранных слов. М., 1988)

Мораль (от латинского moralis - нравственный) это совокупность норм и принципов поведения, принятых в данном обществе в данное время, с помощью которых регулируются взаимоотношения людей.

Деонтология (учение о должном, деон по греч. должное) составная часть этики, которая определяется так: «Деонтология медицинская - совокупность этических норм выполнения медицинскими работниками своих профессиональных обязанностей» (БСЭ, т.7,- М., 1977. - С.109).

Деонтология (от греч. deon, род. п. deontos — должное и ...логия), 1) раздел этики, рассматривающий проблемы долга и должного. Термин введен Бентамом (1834) для обозначения теории нравственности в целом. 2) Учение о юридических профессиональных и моральных обязанностях и правилах поведения медицинского работника главным образом по отношению к больному. (Советский энциклопедический словарь. М., 1987)

Соотношение этики, морали и деонтологии в консультировании:

I этаж – Деонтология консультанта. На первом этаже дома обычно располагаются: различные службы, офисы, магазины и т.п. Для консультанта это мастерская, место для повседневной практики. Деонтология психологов, врачей, консультантов регулирует вопросы повседневной практической деятельности в обычных штатных ситуациях.

II этаж – Мораль. На втором этаже дома обычно располагаются: библиотека, где находятся книги. Мораль, - это то, что написано различными авторами в книгах. Это культура и обычаи общества, определяющие взаимоотношения людей в том месте, где живет и работает консультант.

Чердак – Этика. Место, где можно предаваться размышлениям. Этика проявляется в выборе наименее плохого из всех возможных решений. Здесь нет однозначного ответа на вопрос, связанный с конфликтной ситуацией.

Подвал, это подсознание, где хранятся убеждения. Хорошо для специалиста периодически «исследовать свой подвал» и хорошо знать свои ценности, верования и убеждения, так как они будут влиять на выбор решения в трудной ситуации.

Этические нормы консультирования

1. Конфиденциальность.

2. Соблюдение границ, касающихся отношений и ролей.

3. Зависимость клиента от консультанта не эксплуатируется в отрицательном контексте.

4. Использование прикосновений в консультировании при согласии клиента и проявлении искренних чувств консультанта.

5. Проявление эмпатии, искренности, безусловного принятия консультантом в отношении клиента.