

Тема 3. Особенности организации консультативной деятельности

План

1. Общие принципы психологического консультирования.
2. Этические аспекты психологического консультирования.
3. Общие вопросы организации работы психологической консультации.
4. Пространственно-временная организация психологической консультации.
5. Режим работы психологической консультации.
6. Ведение документации на клиента.

Принципы психологического консультирования.

1. Доброжелательное и безоценочное отношение к клиенту. Практика показывает, что люди разочаровываются, когда в психологической консультации вместо психолога они сталкиваются с идеологом-педагогом, объясняющим людям, как им надо жить. Такого рода помощи вокруг и так много. Интуитивно они ищут чего-то принципиально нового, того, что поможет им решить свои проблемы.
2. Ориентация на нормы и ценности клиента. Этот принцип означает, что психолог во время работы ориентируется не на социально принятые нормы и правила и не на те нормы и ценности, которые симпатичны ему лично, а на те жизненные принципы и идеалы, носителем которых является клиент.
3. Осторожное отношение к советам, в пользу чего можно привести следующие аргументы:
 - Гарантированный совет другому дать невозможно: жизнь каждого уникальна и непредсказуема.
 - Советуя, консультант берет на себя ответственность за происходящее, что не способствует развитию личности консультируемого и его адекватному отношению к действительности; у клиента формируется пассивное отношение к происходящему.
 - Неудачи в реализации совета приписываются консультанту как давшему совет авторитету, что мешает пониманию клиентом своей роли в происходящих событиях.
 - До прихода в психологическую консультацию клиент имел больше времени для осмысления ситуации, чем психолог; на этом фоне совет психолога будет выглядеть скороспелым.

- Хотя клиент и обращается в консультацию за советом, он может неосознанно бояться прямых советов, ведь принять такой совет - значит признать себя некомпетентным в собственной жизни.

Однако в некоторых случаях совет в психологическом консультировании приемлем, если:

- клиент находится в кризисной, опасной для его жизни ситуации и в данный момент не способен принимать решения;
- клиент закрыт для диалога, а его действия наносят психологический ущерб близким; совет психолога в этом случае может быть изложен в директивной форме;
- если клиент активен, действует и нуждается только в квалифицированной информации типа «как делать».

4. Разграничение личных и профессиональных отношений. Психологу-консультанту не рекомендуется переходить с клиентом на дружественные отношения и оказывать профессиональную помощь друзьям и близким. Это связано с явлениями переноса и контрпереноса. Под переносом понимается склонность клиента переносить на специалиста, свои отношения со значимыми людьми; под контрпереносом - склонность специалиста проецировать свои отношения со значимыми людьми, внутренние проблемы и конфликты на отношения с клиентом.

5. Включенность клиента в процесс консультирования. Клиент во время приема должен чувствовать себя максимально включенным в беседу, ярко и эмоционально переживать все, что обсуждается с консультантом. Для этого необходимо следить за тем, чтобы развитие разговора выглядело для клиента логичным и понятным.

6. Анонимность. Любая информация, сообщенная клиентом психологу, не может быть передана без его согласия ни в какие общественные или государственные организации, частным лицам, в том числе родственникам или друзьям. Исключением является ситуация, когда психолог узнает во время приема о чем-то, что является угрозой для чьей-либо жизни.

Пространственные аспекты консультативной беседы.

Во время психологического консультирования клиент с меньшей настороженностью раскрывает и исследует свои проблемы, если консультирование происходит в хорошо оборудованном кабинете. Прежде всего консультирование должно происходить в спокойной обстановке, в звуконепроницаемом кабинете. Процесс консультирования на первых порах повышает тревожность, поэтому клиент должен быть уверен, что его не услышат посторонние. Если клиент слышит происходящее в соседней комнате

или коридоре, он может усомниться в конфиденциальности общения с консультантом. Это может помешать возникновению терапевтически эффективного контакта.

Кабинет должен быть не очень большим, окрашенным в спокойные тона, уютно обставленным и не слишком вычурным. Свет не должен падать на клиента. В кабинете необходим стол, удобные стулья (три-четыре). Для проведения занятий по релаксации желательно иметь кушетку. На стенах можно повесить картины, на полках расположить книги, но интерьер не должен быть перегружен, чтобы не отвлекать внимание клиента. На рабочем месте не стоит держать слишком личные вещи (например, семейные фотографии) или предметы, отражающие убеждения консультанта (например, крест на стене). Каждый раз клиента следует принимать в одном и том же кабинете. Это его меньше отвлекает, не занимает время на освоение новой обстановки.

Расположение консультанта и клиента. Если консультант и клиент сидят на противоположных сторонах стола, то между ними сохраняется социальная дистанция, и атмосфера консультирования будет скорее официальной. Беспокойным клиентам подходит именно такая позиция - стол служит барьером общению. Для консультирования иной категории клиентов благоприятна позиция расположения консультанта и клиента за столом на одной стороне, при этом консультант и клиент сидят под углом, чуть наискосок. В этих условиях консультанту доступна вся невербальная информация, исходящая от клиента, кроме того, он может менять (и позволяет менять клиенту) расстояние между ними в зависимости от ситуации консультирования.

С проблемой дистанции тесно связан вопрос о терапевтическом смысле и возможности физического прикосновения к клиенту. Прикосновение означает очень близкий контакт. Он уместен при:

- консультировании социально и эмоционально незрелых клиентов;
- консультировании людей, находящихся в кризисе после психической травмы;
- стремлении продемонстрировать эмоциональную поддержку.

Временные аспекты консультативной беседы.

Обычно консультативная беседа со взрослым человеком длится от 50 минут до одного часа. Консультирование требует концентрации внимания и бдительности, а концентрацию внимания трудно сохранять более 45 - 50 минут.

Продолжительность беседы может изменяться в зависимости от возраста клиента. Беседа с 5-7-летним ребенком не должна длиться более 20 минут, с 8-12-летним - около 30 минут, а с детьми старше 12 лет консультативная беседа может продолжаться до 1 часа.

Продолжительность беседы консультант определяет в начале встречи. Клиент должен знать, каким временем он располагает для обсуждения наболевших проблем. Когда консультант не устанавливает продолжительности беседы, он заставляет клиента нервничать по поводу того, что прием может прекратиться в любой момент. Пределы времени можно формулировать самыми разнообразными способами:

"В нашем распоряжении 50 минут, и я готов выслушать Вас".

"Полагаю, что Вы могли бы начать с того, что ждете от консультирования. У нас есть 50 минут".

"Как бы Вы хотели использовать сегодняшнее наше время? У нас есть 50 минут".

Консультативная встреча подходит к концу спустя почти 40 минут. Чтобы помочь клиенту лучше сориентироваться во времени, мы должны ему напомнить, что время заканчивается: "Сегодня у нас остается около 10 минут, что бы Вы еще хотели обсудить за это время?" Озабоченный клиент часто плохо ориентируется во времени, поэтому такое напоминание может оказаться важным.

В начале консультирования необходимо также определить общую продолжительность консультирования. Конечно, в самом начале трудно установить, сколько времени займет решение тех или иных проблем. Поэтому можно заключить с клиентом определенный контракт на 3-4 встречи, а затем окончательно решить, сколько времени может продолжаться консультирование.

В начале консультирования следует определить и частоту встреч. Обычно полагают, что для установления продуктивного контакта достаточно одной - двух встреч в неделю. Если встречаться реже, становится значительно труднее ближе узнать клиента, вспомнить, что происходило на прошлой встрече, а также сохранить непрерывность процесса консультирования.

Режим работы психологической консультации.

Поскольку большинство людей работает примерно с 9–10 до 17–18 часов, то и оптимальным для проведения психологической консультации считается такой режим работы, в который укладываются соответствующие интервалы времени:

от 8–9 до 18–20 часов. При этом утром на проведение полноценной психологической консультации приходится сравнительно мало времени, поэтому на утренние часы следует планировать какую-либо небольшую часть консультирования, для которой достаточно одного-двух часов. Лучше всего, если психологическая консультация будет работать утром и вечером ежедневно, или же с переменным режимом работы: день – утром, день – вечером, включая один из выходных дней, например, субботу, когда большинство потенциальных клиентов относительно свободно от своей основной работы.

От режима работы психологической консультации для клиентов следует отличать режим ее работы для самих сотрудников (первый мы условно называет внешним, второй – внутренним). Внутренний режим работы психологической консультации определяется в зависимости от персональных возможностей и условий труда психологов-консультантов, а также вспомогательного персонала.

Оптимальным считается такой внутренний режим работы психологической консультации, при котором консультант-психолог, кроме проведения консультирования, т.е. прямой личной работы с клиентами, занимается и другими видами деятельности, от которых зависит успех консультирования.

Ведение документации

Ведение документации начинается с письменного оформления "договора", "соглашения" или "контракта" с клиентом. В документе фиксируются цели совместной работы, методы ее осуществления, готовность клиента сообщить о себе необходимую информацию. В дальнейшем могут вноситься изменения в условия первого соглашения. Но сотрудничество начинается именно с оформления первого документа. Он очерчивает сферы ответственности сторон, что исключает возможность превращения документации в своего рода "досье", которое ведется без ведома и участия клиента в нарушение его прав.

Функции документирования:

- клиническая: своеобразная "история болезни", в которой есть все, начиная от жалоб и симптомов до хода лечения и перечисления тех средств и методов, которые при этом были использованы;
- профессиональная: сбор информации служит средством повышения профессионализма специалиста;
- организационная: стимулирует специалиста к реализации определенной системы организационных мер;

- административная: обеспечение центра информацией о работе всех отделений и специалистов и т.д.

Состав "личного дела" клиента:

- база данных о клиенте, его семье, условиях жизни, перечень проблем. Эта информация собирается во время приема, посещения на дому, в виде справочной информации, обследования, заполнения бланков, форм;

- информация о ходе совместной работы по решению проблемы - принятие решений, результаты обсуждения, официальные распоряжения и т.д.;

- заключительная запись о достигнутом результате, выводы, резюме.

Основные формы документирования:

- свободная, не требующая для усвоения никаких правил (характерна для описательного документирования);

- создаваемая по правилам и стандартам - протоколы, справки, контракты, характеристики, решения, заявления и т.п.;

- создаваемая по заранее заданным шаблонам, бланкам с помощью коротких ответов, отметок и т.д.

- аудио и видеозаписи.

Основные принципы ведения документации:

- принцип полноты в формировании данных о клиенте и процессе решения его проблем (с ним связано рассмотрение документации как "базовой", всесторонней, тщательно и точно подобранной информации, которую можно использовать для решения разных задач);

- принцип умеренности (представление информации в сжатой, сдержанной, экономной, удобной для работы форме);

- принцип фрагментарности (отказ от тотальности в отражении проблем клиента, представление их в виде "ключевых", значимых моментов);

- принцип накопления безоценочной и эмоционально нейтральной информации о клиенте и других участниках, исключающей опасность стигматизации, наклеивания ярлыков и т.д. из-за собственных негативных установок.