

Тема 5. Процесс психологического консультирования

План

1. Основные этапы и процедуры психологического консультирования.
2. Начальный этап.
3. Выявление проблемы клиента.
4. Планирование изменений и оказание воздействия.
5. Завершение консультирования.

Психологическое консультирование предполагает определенные этапы и процедуры.

Основные этапы и процедуры психологического консультирования.

Этап 1. «Начальный этап». Цель этапа: установление психологического контакта и заключение контракта между клиентом и консультантом.

Основное содержание этапа: прием клиента, знакомство, предоставление клиенту возможности выговориться, создание атмосферы безопасности и доверия, сбор первичной информации о клиенте; возможно обсуждение методов, продолжительности и организационных условий консультирования, вопросов распределения ответственности; информирование клиента о его правах и обязанностях, обсуждение вопросов конфиденциальности и ее ограничений. На этом этапе важно разъяснить клиенту, что представляет из себя консультирование, ответить в случае необходимости на вопросы клиента о квалификации консультанта. Это позволит клиенту избавиться от ошибочных установок и ожиданий, среди которых можно назвать следующие: психолог решит проблему за клиента (избавитель), даст умный совет (авторитет), пожалеет и посочувствует (хороший человек), видит клиента насквозь и сам знает, что тому надо для счастья (волшебник); поставит диагноз и выпишет лекарство (доктор), осудит и вынесет суровый приговор (судья). Психологу надо учиться отвечать на усложняющие вопросы, среди которых расспросы клиента о личной жизни консультанта, вопросы о жизненном опыте, семейном положении.

Этап 2. «Выявление проблемы клиента». Цель: выявление проблемы и формулировка задач, которые клиент ставит перед собой в процессе взаимодействия с консультантом. На этом этапе клиент начинает рассказывать о том, что привело его к психологу, какие люди вызвали у него определенные чувства, которые привели к ситуации психологического тупика, требующей посторонней оценки, сочувствия, поддержки или совета.

Жалобы клиента могут быть структурированы по направленности локуса жалобы, который делится на субъектный (на кого жалуется) и объектный (на

что жалуется).

По субъектному локусу встречаются пять основных видов жалоб (или их комбинаций): на ребенка (его поведение, развитие, здоровье...); семейную ситуацию в целом (в семье «все плохо», не так); супруга (его поведение, особенности) и супружеские отношения (нет взаимопонимания, любви и т. д.); самого себя (свой характер, способности, особенности); третьих лиц, в том числе на совместно проживающих в семье или вне семьи бабушек и дедушек.

По объектному локусу выделяют следующие виды жалоб: на ролевое поведение (несоответствие полу, возрасту, статусу) мужа, жены, детей, тещи, свекрови и т. п.; нарушение психического или соматического здоровья или поведения (энурез, страхи, навязчивости); поведение с точки зрения соответствия психическим нормам (например, нормам умственного развития ребенка); индивидуальные психические особенности (сверхактивность, медлительность, «безволие» и т. п. для ребенка; отсутствие эмоциональности, решительности и т. п. для супруга); психологическую ситуацию (потеря контакта, близости, понимания); объективные обстоятельства (трудности с жильем, работой, временем, разлука и т. д.).

Проблема - это указание на то, что клиент хотел бы, но не может изменить. Наиболее распространенные проблемы:

- не уверен, хочу быть уверенным (в решении, оценке и т. д.);
- не умею, хочу научиться (влиять, гасить конфликты, заставлять, терпеть и т. п.);
- не понимаю, хочу понять (ребенка, его поведение; супруга, его родителей и т. д.);
- не знаю, что делать, хочу знать (прощать, наказывать, лечить, уйти и т. п.);
- не имею, хочу иметь (волю, мужество, терпение, способности и т. п.);
- знаю, как надо, но не могу сделать, нужны дополнительные стимулы.

Запрос - это конкретизация формы ожидаемой клиентом помощи от консультации, обычно проблема и запрос по смыслу связаны. Например, если клиент формулирует проблему: «Не умею, хочу научиться», то запрос скорее всего будет - «научите». Однако запрос может быть и уже проблемы. Можно выделить следующие виды запросов:

- просьба об эмоциональной и моральной поддержке («Я прав, не правда ли?», «Я - хороший человек, не правда ли?», «Мое решение правильно, не правда ли?»);
- просьба о содействии в анализе («Я не уверен, что правильно понимаю эту ситуацию, не поможете ли мне разобраться?»);
- просьба об информации («Что известно об этом?»);
- просьба об обучении навыкам («У меня это не получается, научите»);

- просьба о помощи в выработке позиции («Что делать, если он мне изменяет?», «Можно ли наказывать за это моего ребенка?»);
- просьба в оказании влияния на члена семьи или в его изменении в интересах лица, о котором идет речь («Помогите ему избавиться от этих страхов», «Помогите ему научиться общаться с ребятами»);
- просьба об оказании влияния на члена семьи в интересах клиента («Сделайте его более послушным», «Помогите мне переломить его злую волю», «Заставьте его больше любить и уважать меня»).

На этом этапе важно стимулировать клиента на детальное описание его ситуации, задавать уточняющие вопросы, помогать сформулировать задачи, которые клиент ставит перед собой и планирует решить с помощью консультанта. Чем более конкретно, понятно будут сформулированы цель и задачи консультирования, тем эффективнее будет организован его процесс.

Консультант осмысливает ситуацию клиента и формулирует консультативные гипотезы (предположения о причинах затруднений клиента). Для уточнения правомерности гипотез консультант задает клиенту вопросы (предпочтительно - открытые), направленные на уточнение возникших у консультанта идей; излагает клиенту свою гипотезу (интерпретацию) и спрашивает его, что он по этому поводу думает. Обычно завязывается диалог, в результате которого гипотеза корректируется, обрастает множеством значимых и характерных для данной ситуации фактов и переживаний, т. е. она максимально индивидуализируется.

Этап 3. «Планирование изменений и оказание воздействия» предполагает обсуждение с клиентом возможных продуктивных вариантов его реагирования и поведения, которые бы способствовали достижению его психологического благополучия и улучшили качество отношений с окружающими. Психолог-консультант стремится к тому, чтобы клиент нашел альтернативу своему поведению именно сам, чтобы она органично выросла из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях допустимо предлагать возможные альтернативы клиенту. Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Стоит обсудить препятствия на пути этого поведения, иначе позитивное поведение может быть отложено на очень далекое время, а то и вообще не состояться.

На этом этапе консультант вправе использовать весь арсенал методов, которыми он обладает. Это могут быть телесные практики, техники психодрамы, элементы арт-терапии, видеотренинга, ведение дневников

самонаблюдения, ролевые игры, анализ ситуаций и др.

Этап 4. «Завершение консультирования». На этом этапе психолог вместе с клиентом подводят итоги консультирования, обсуждают вопросы, касающиеся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими специалистами. Для консультанта важно ориентироваться на достижение тех целей и задач, которые ставил клиент в начале консультационного процесса. Кроме того, следует обратить внимание на эмоциональное состояние клиента, степень его мотивированности на дальнейшее развитие.