

«Как психологу повлиять на трудного клиента, убедить его в своей компетентности и выйти на продуктивную беседу?»

1. ЗАКОНОМЕРНОСТИ И ОСОБЕННОСТИ ПЕРВОГО ЭТАПА ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ И КОНКРЕТИЗАЦИЯ ЗАПРОСА НА ПОМОЩЬ.

2. ТЕХНОЛОГИЯ ВЫХОДА НА ВНУТРЕННЮЮ МОТИВАЦИЮ КЛИЕНТА И ЗАКЛЮЧЕНИЯ «КОНТРАКТА» НА КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ.

3. КАК НАРУШЕНИЕ КЛИЕНТОМ «КОНТРАКТА» НА ПСИХОЛОГИЧЕСКУЮ ПОМОЩЬ ИСПОЛЬЗОВАТЬ ДЛЯ ДОСТИЖЕНИЯ ЦЕЛИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ.

4. ТЕХНОЛОГИЯ ФОРМИРОВАНИЯ РАБОЧЕГО АЛЬЯНСА В КОНСУЛЬТАТИВНОЙ БЕСЕДЕ.

5. КОНФРОНТАЦИЯ, ПРОЯСНЕНИЕ И ИНТЕРПРЕТАЦИЯ СОПРОТИВЛЕНИЯ: КАК ПОНЯТЬ, ЧТО ИМЕННО НУЖНО КЛИЕНТУ ЗДЕСЬ И СЕЙЧАС

ЕГОРОВА НАТАЛЬЯ НИКОЛАЕВНА

- ОПЫТ ПРЕПОДАВАТЕЛЬСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ – 25 ЛЕТ.
 - ОПЫТ РУКОВОДСТВА КАФЕДРОЙ ПСИХОЛОГИИ И КОРРЕКЦИОННОЙ ПЕДАГОГИКИ СГПИ (ФИЛИАЛ) ПГНИУ – 14 ЛЕТ.
 - ПСИХОЛОГОМ-КОНСУЛЬТАНТОМ И ПСИХОЛОГОМ-ТРЕНЕРОМ СОСТАВЛЯЕТ 15 ЛЕТ С РАЗЛИЧНЫМИ КАТЕГОРИЯМИ КЛИЕНТОВ.
- ПРИБЛИЗИТЕЛЬНОЕ ЧИСЛО ЧАСОВ ЛИЧНОЙ ТЕРАПИИ КАК ОБЯЗАТЕЛЬНЫЙ ПОКАЗАТЕЛЬ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ КОМПЕТЕНТНОСТИ – БОЛЕЕ 800.

КАК МЫ НАЧИНАЕМ ВСТРЕЧУ?

- 1) ОПРЕДЕЛИТЬ МЕСТО КЛИЕНТА В КАБИНЕТЕ
- 2) ДАТЬ ВРЕМЯ ОСМОТРЕТЬСЯ
- 3) КОРОТКИЙ РАССКАЗ О СПЕЦИФИКЕ ПОМОЩИ
- 4) ОПРЕДЕЛЕНИЕ ФОРМЫ ОБРАЩЕНИЯ
- 5) ПРИГЛАШЕНИЕ К СВОБОДНОМУ МОНОЛОГУ

«Ну а теперь, когда мы обо всем договорились, я вас слушаю».

«О чем бы вы хотите поговорить со мной?»

«Какие вопросы вы планируете обсудить со мной?»

«Если у вас больше нет вопросов по проведению сессии, мне интересно узнать, чем вы хотите со мной поделиться».

«С чего вы хотите начать нашу беседу?»

«Мне показалось, что вы хотите что-то рассказать, с чем это может быть связано?»

«Я вас внимательно слушаю».

КАК НЕ НАЧИНАЕМ?

- 1- НЕИСКРЕННЕЕ ПОДБАДРИВАНИЕ. *«Уверена, что вы найдете другую работу».*
- 2- ОТРИЦАНИЕ. *«На самом деле вы любите свою жену», или «Разговоры о самоубийстве — чепуха. Вам есть ради чего жить».*
- 3 - ОБВИНЕНИЕ. *«Чем вы так рассердили начальницу, что она вас уволила?»*
- 4- СВЕТСТКИЕ РЕПЛИКИ. *«Вот увидите, завтра всё будет хорошо».* *«Я вас понимаю. Со мной было то же самое. Помню, как-то раз...»*
- 4- НЕПСИХОТЕРАПЕВТИЧНЫЕ РЕАКЦИИ: использование слов «проблема», «катастрофа», «конфликт», «паника», «истерика» и др.).

А ТАКЖЕ: остережения, обучение и наставления, советы, предложение готовых решений проблемы, критика, осуждение, похвала, анализирование сказанного клиентом, расспрашивание, сарказм, насмешки.

«ТАЙНЫЙ ЯЗЫК» КЛИЕНТА

- 1- ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ СОСТОЯНИЕ КЛИЕНТА.
- 2- ОДЕЖДА КЛИЕНТА.
- 3- ДВИЖЕНИЯ КЛИЕНТА.
- 4- ПРИЗНАКИ НАПРЯЖЁННОСТИ И НАВЯЗЧИВЫХ ДЕЙСТВИЙ.
- 5- ГОЛОС КЛЕНТА.
- 6- КАК КЛИЕНТ ДЕРЖИТСЯ.
- 7- ТИПИЧНЫЕ ВЫСКАЗЫВАНИЯ КАК ПОКАЗАТЕЛЬ ЛОКУСА КОНТРОЛЯ.
- 8- ДЕМОНСТРАТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ.
- 9- УХОД ОТ ТЕМЫ.
- 10- НАРУШЕНИЕ СЕТТИНГА.

Три точки зрения на проблему клиента

- 1) Как сам клиент описывает проблему и объясняет её причины.
- 2) Что в поведении клиента воспринимается другими людьми из его окружения как проблема.
- 3) Мнение психолога о том, что именно говорит клиент и что вы думаете об этом.

Вопросы для определения первичного запроса:

Вы рассказали мне о том, что в вашей жизни сложилось не так. Как вы полагаете, что из этого вам легче было бы изменить?

Вы указали несколько тем, которые вызывают ваше беспокойство (называем). Какая из них вас волнует больше всего?

КОНТРАКТ НА КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ

ЭТО УСТНАЯ ДОГОВОРЁННОСТЬ О СЕТТИНГЕ.

СЕТТИНГ – ОПРЕДЕЛЕНИЕ ВРЕМЕННЫХ, ПРОСТРАНСТВЕННЫХ, СТИЛЕВЫХ ОСОБЕННОСТЯХ ОБЩЕНИЯ, ФИНАНСОВЫХ ГРАНИЦАХ КОНСУЛЬТАТИВНОГО ПРОЦЕССА.

ЛЮБОЕ ОТКЛОНЕНИЕ ОТ ПУНКТА КОНТРАКТА – ЭТО СОПРОТИВЛЕНИЕ ПРОЦЕССУ.

Как нарушение клиентом «контракта» на психологическую помощь использовать для достижения цели консультирования

ЛЮБОЕ НАРУШЕНИЕ КОНТРАКТА – ЭТО СОПРОТИВЛЕНИЕ ПРОЦЕССУ ИНТЕРВЕНЦИИ

- 1) Пауза, превышающая 5—10 секунд.
- 2) Ответы типа «не знаю» или отказ от собственного ответа.
- 3) Опоздание и неявка на встречу.
- 4) «Запретные» для обсуждения темы.
- 5) Забывчивость при оплате.
- 6) Ригидность.
- 7) Отреагирование вовне.

Технология создания и поддержания доверительной атмосферы и «рабочего альянса» с клиентом

! Психологу важно внутренне снять с себя:

а) «Белый халат»

б) «Нимб» спасателя

в) «Повязку карателя»

г) «Терновый венец жертвы обстоятельств психолога силовых структур»

Условия доверия:

- Внимательная релаксация

- Обратная связь, что происходит в отношениях клиент-психолог

- Никогда прямо не отвечать на вопросы

- Фиксация реакций переноса-контрпереноса и сопротивления

конфронтация, прояснение и интерпретация сопротивления: как понять, что именно нужно клиенту

здесь и сейчас

Конфронтация:

«Я несколько озадачена (чувства-консультанта). В начале сессии вы сказали, что хотите изменить свои отношения с мужем (обобщение сказанного клиентом), но каждый раз, когда вы подходите к объяснению, что именно вы хотите изменить, вы тут же начинаете говорить о чем-то другом (наблюдение консультанта)».

Прояснение

«Что вы чувствуете сейчас, когда затрудняетесь отдать предпочтение какому-либо выбору?»

Интерпретация

«Я вижу, что вы находитесь в состоянии поиска и что вам необходимо время для обдумывания».

Существует три основных способа решения проблемы клиента:

-1- Дать клиенту то, что он хочет (вместе найти способ достижения цели);

-2- Изменить цель (в процессе консультирования клиент приходит к осознанию того, что истинное его желание заключалось в ином («а я хочу другого»));

изменить отношение к цели («а мне это на самом деле и не надо»).

-3- В некоторых ситуациях третий способ — изменение отношения к цели — может стать переходным моментом ко второму способу решения проблемы — изменению цели.

БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ!

НАША ГРУППА В ВК - Мастерская
психологического консультирования -
<https://vk.com/mpksigvet>