

Вопрос 3. Этапы ведения консультативной беседы.

Большинство ученых и консультантов считают, что психоконсультативное взаимодействие должно иметь четкую внутреннюю логику и происходить поэтапно. Этапами психологического консультирования называются последовательные шаги в проведении консультации, которые рассчитаны на достижение конечной цели, определенной в процессе взаимодействия психолога с клиентом¹. Все этапы взаимосвязаны, каждый следующий базируется на предыдущем.

Выделение в процессе консультирования этапов необходимо для его понимания и анализа, однако в реальности процесс значительно обширнее, сложнее и не так четко структурирован, выделение стадий условно и их взаимоотношения в практической работе не столь однозначны, как это представляет любая схема².

Этапы консультативной беседы и их длительность

Этап	Длительность, мин.
1. Знакомство с клиентом и начало беседы	5 – 10
2. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез	25 – 35
3. Оказание воздействия	5 – 10
4. Завершение консультативной беседы	5 – 10

Этап 1. Знакомство с клиентом и начало беседы.

При встрече клиента можно встать навстречу ему или встретить его в дверях кабинета, что будет восприниматься клиентом как демонстрация доброжелательности и заинтересованности. Желательно подбадривать клиента словами типа «Проходите, пожалуйста», «Усаживайтесь поудобнее».

После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45 – 60 секунд, чтобы клиент мог собраться с мыслями и оглядеться.

После паузы желательно начать собственно знакомство. Можно сказать клиенту: «Давайте познакомимся. Как мне Вас называть?» После этого необходимо представиться клиенту. Представляться лучше всего так, как представился клиент. Можно обсудить, удобно ли будет клиенту, если его будут называть таким образом.

До начала собственно процесса консультирования психолог-консультант должен предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования, а именно: об основных целях консультирования, о своей квалификации, об оплате за консультирование, о приблизительной продолжительности консультирования, о целесообразности консультирования в данной ситуации, о риске временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования, о границах конфиденциальности. Часть этой информации предоставляется по запросу клиента, чтобы не испугать клиента до начала консультирования потоком информации.

После решения всех перечисленных выше вопросов можно переходить к расспросу клиента, что будет обозначать начало второго этапа психологического консультирования. Важно иметь заранее заготовленную фразу, которая позволяла бы осуществлять этот переход, чтобы не растеряться неожиданно под впечатлениями первого знакомства с клиентом, не попасть в ситуацию, когда не знаешь, с чего начать. Пример такой стандартной фразы: «Что Вас привело ко мне?». Произнесение этой фразы знаменует начало следующего этапа психологического консультирования.

¹ См.: Консультативная психология / Коллектив авторов. – URL: https://studbooks.net/78036/psihologiya/etapy_psihologicheskogo_konsultirovaniya#68 (дата обращения: 27.07.2021).

² См.: Болотова А.К. Прикладная психология. Основы консультативной психологии. – URL: https://studme.org/202427/psihologiya/etapy_konsultativnoy_besedy#914 (дата обращения: 27.07.2021).

Этап 2. Расспрос клиента, формирование и проверка консультативных гипотез.

Данный этап можно разбить на 2 подэтапа:

2.1. Формирование консультативных гипотез.

2.2. Проверка консультативных гипотез.

Гипотеза – предположительное суждение о закономерной (причинной) связи явлений. Психологу-консультанту необходимо сформулировать психологическую проблему, на основе выявления сути затруднений, с которыми столкнулся клиент, тех событий, которые его волнуют и которые привели его в психологическую консультацию. Формулировка психологической проблемы заключается в переводе запроса клиента на психологический язык.

Важные аспекты подэтапа формирования консультативных гипотез:

- Эмпатическое слушание. Способность чутко воспринимать внутренний мир другого человека со всеми его смысловыми и эмоциональными нюансами. Этому соответствует активный отклик консультанта на то, что рассказывает клиент, частое произнесение слов типа «Конечно», «Угу», «Да-да».

- Принятие концепции клиента на этапе расспроса. Это означает то, что психолог не должен вступать в споры с клиентом на этом этапе, обличать, уличать его, чтобы не вызвать ответную защитную реакцию.

- Структурирование беседы. Первый прием – задавая какой-либо вопрос, меняя тему обсуждения, консультанту следует объяснять клиенту, почему он это делает, чем это вызвано, чтобы для клиента сохранялась хотя бы какая-то видимость логики всех переходов в разговоре. Второй прием – краткое комментирование того, что говорит клиент, регулярное подведение итогов сказанного. Это помогает клиенту быть более последовательным и лаконичным в своей речи, не повторять одно и то же по несколько раз.

- Осмысление того, что говорит клиент. Осмысление это имеет целью формулирование одной или нескольких консультативных гипотез.

На первом подэтапе второго этапа психолог-консультант старается занимать по преимуществу пассивную позицию, побуждая клиента к активному и довольно спонтанному (самопроизвольному, без участия воли психолога и клиента) рассказу. Одновременно, он старается осмысливать ситуацию и формулировать консультативные гипотезы. Когда у него формируется несколько подобных гипотез, возникает естественное желание занять более активную позицию – начать задавать конкретные вопросы, направленные на проверку консультативных гипотез, или предпринять какие-либо другие действия для их проверки. Переход психолога-консультанта из пассивного состояния в активное, знаменует переход консультативной беседы ко второму подэтапу второго этапа консультативной беседы – проверке гипотез.

Для проверки своих консультативных гипотез психолог-консультант может избрать два алгоритма:

1. Начать задавать клиенту вопросы, направленные на уточнение возникших у консультанта идей.

2. Изложить свою гипотезу (интерпретацию) клиенту и спросить его, что он по этому поводу думает.

Для того, чтобы гипотеза консультанта подтвердилась или была опровергнута, необходимо обсудить две – три конкретные ситуации, которые должны быть, во-первых, тесно связанными с содержанием основных жалоб клиента, во-вторых, типичными для жизни клиента, в-третьих, развернутыми, описывающими негативные, позитивные и нейтральные характеристики отношений.

На всем протяжении второго этапа консультативной беседы необходимо стимулировать клиента на описание собственных чувств и чувств других людей. После того,

как психолог-консультант проверит свои гипотезы, логично перейти к оказанию воздействия. Переход к оказанию воздействия знаменует собой начало следующего, третьего этапа консультативной беседы.

Этап 3. Оказание воздействия.

Данный этап можно условно разделить на два подэтапа:

3.1. Коррекция установок клиента.

3.2. Коррекция поведения клиента.

Задача психолога-консультанта на первом подэтапе будет выполнена, если в сознании клиента будет выстроена следующая цепочка событий: Чувство или переживание клиента, длительно существующее или периодически возникающее в связи с логикой развития отношений, толкающее его на то, чтобы добиваться достижения своих целей и удовлетворения своих потребностей (в любви, власти, понимании, ощущении ценности прожитой жизни и так далее) → Неадекватные средства, избираемые для реализации этих целей, приводящие к сложности во взаимоотношениях → Негативная реакция партнера, часто усугубляющая проблемы клиента.

Для того, чтобы успешно выстраивать в сознании клиента эту цепочку событий, психолог-консультант может использовать разные средства, приемы. Например:

1. Акцентуирование противоречий рассказа клиента, то есть подчеркивание их, делание их заметными, осознаваемыми, анализируемыми.

2. Переформулирование и реструктурирование окружающей клиента реальности при помощи комментариев – интерпретация ситуации клиента на основе личного опыта или теоретических знаний.

3. Постановка клиента в рефлексивную позицию, то есть предложение клиенту посмотреть на происходящее с позиции других участников ситуации и оценить их глазами собственное поведение.

4. Открытая конфронтация с клиентом и его деструктивными действиями, если ничто иное не в силах пробить его многочисленных психологических защит, а его поведение наносит вред окружающим.

5. Помещение клиента в такую ситуацию, которая помогла бы ему получить новый значимый опыт, призванный изменить его деструктивные поведенческие установки. Домашнее задание, которое позволило бы клиенту осознать деструктивность своих действий.

6. Пересказ клиенту основных реалий его рассказа, частые резюме (повторения в сжатом виде основных фактов, фигурирующих в рассказе клиента, и чувств, с ними связанных.). Цель – создать условия для того, чтобы клиент сам задумался над своей ситуацией, погрузился в нее глубже и смог сам сделать необходимые выводы.

7. Анализ эмоциональной подоплеку происходящего, интерпретация и обсуждение реалий эмоциональной жизни клиента.

8. Самораскрытие психолога-консультанта, которое предполагает сообщение клиенту о своих чувствах по поводу его затруднений, рассказ о своем собственном или известном и лично значимом опыте преодоления подобных проблем.

Таким образом, результатом работы психолога-консультанта на первом подэтапе третьего этапа психологического консультирования будет в той или иной степени выраженное непринятие прежних способов поведения в проблемных ситуациях, установка на поиск новых, конструктивных способов поведения. Переход собственно к коррекции поведения знаменует собой начало второго подэтапа третьего этапа консультативной беседы – коррекции поведения клиента.

На этом подэтапе психолог-консультант должен помочь клиенту сформулировать возможные альтернативы привычному поведению, а затем выбрать тот вариант, который для клиента является наиболее подходящим. Клиент может сам найти конструктивные

альтернативы своему поведению, наблюдая за действиями друзей, близких, анализируя произведения культуры, искусства. Психолог-консультант должен стремиться к тому, чтобы клиент нашел альтернативы своему поведению именно сам, чтобы это были именно его альтернативы, чтобы они органично выросли из его жизненного опыта. Но в некоторых случаях психологу-консультанту допустимо и предлагать возможные поведенческие альтернативы клиенту. Разработка плана конкретного позитивного реагирования клиента предполагает, что в психологической консультации психолог и клиент детально спланируют, где и когда, в каком месте, и в какое время, в какой форме новое конструктивное поведение будет иметь место. Будут обсуждены все возможные препятствия на пути этого поведения.

Этап 4. Завершение консультативной беседы.

На этом этапе обычно психологом-консультантом выполняются следующие действия:

1. Подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема). Это связано с тем, что то, что повторено в конце беседы, запоминается лучше.

2. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими необходимыми специалистами. Дается адрес других специалистов (например, нарколога) и время приема. Формулируется, какие задачи будут решаться в ходе последующих встреч и сколько конкретно встреч может для этого понадобиться. Лучше предварительно договориться о следующей встрече, чем оставить этот вопрос неопределенным. Лучше, чтобы место и время приема были постоянными. Решается вопрос о переадресовке клиента другому консультанту.

3. Прощание консультанта с клиентом. Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько теплых слов на прощание. Нежелательно, чтобы вслед за одним клиентом сразу же входил следующий³.

³ См.: Минуллина А.Ф., Солобутина М.М. Основы психологического консультирования: Учебно-методическое пособие. URL: https://kpfu.ru/staff_files/F439704873/osnovy_psihologicheskogo_konsultirovaniya_metod_posobie_KFU.pdf (дата обращения: 27.07.2021).