

## Эссе «Описание-отчет практического кейса работы с клиентом»

### I. Описание кейса

Клиент: Н. 28 лет, не женат, работает в сфере услуг.

Проблема: обратился по поводу неудачных отношений с противоположным полом. Каждые отношения заканчивались неудачно, хотя их начало вселяло в клиента надежду, что «на этот раз все будет серьезно». Н. обеспокоен тем, что по его вине никто не хочет продолжать с ним отношения, что, «возможно, во мне какая-то проблема, которая отталкивает всех».

Терапевтическая работа включала в себя три встречи. Рассмотрим их более подробно.

1. Первая встреча. Запрос звучал так — помочь разобраться с причинами неудачных отношений. Первый этап был посвящен знакомству и установлению контакта с клиентом. По просьбе психолога клиент подробно рассказывал о своих прошлых отношениях, затем проводился их подробный анализ. На протяжении всей встречи использовались такие техники консультирования, как техника установления контакта, постановка вопросов, перефразирование, отражение чувств клиента, эмпатическое слушание, пересказ и дальнейшее развитие мысли клиента. Данные техники были направлены на максимальный сбор информации о клиенте, перевода диалога психолога и клиента на более глубокий уровень, а также на уточнение и конкретизации информации. Это позволило психологу выстраивать дальнейшую работу консультативного процесса.

В ходе консультации взаимодействие между клиентом и психологом осуществлялось в форме доверительного общения в спокойной обстановке.

Результат: были проанализированы особенности прошлых отношений Н., в частности, их длительность, чувства от пережитых событий, поведения партнеров, межличностные отношения внутри пары, причины разрыва и другие.

2. Вторая встреча. Включала в себя психодиагностическое исследование личностной сферы клиента и межличностных отношений.

Использовались такие методики, как «Тест межличностных отношений Т. Лири, Личностный опросник Г. Айзенка (темперамент), тест «Персональный автопортрет», «Методика диагностики предрасположенности личности к конфликтному поведению К. Томаса (адаптация Н. В. Гришиной), Шкала диагностики межличностных отношений, личностный опросник ММРІ. Диагностическое исследование проводилось параллельно с беседой клиента. Необходимо отметить процесс выполнения задания и особенности поведения клиента. Н. был собран и сконцентрирован на заполнении опросников, не задавал посторонних вопросов.

Результат: при выполнении заданий отмечался быстрый темп деятельности. Оставшееся время консультации было отведено для подведения итогов второй встречи. В частности, клиент понимал цель сбора информации, был готов к следующей сессии. Таким образом, был собран материал, являющийся основанием для последующей консультативной работы, формулировки выводов.

3. Третья встреча. На заключительной сессии были изложены основные результаты (выводы), касающиеся проведения психодиагностического исследования. С клиентом проводилась беседа в формате доверительного общения, в ходе которого были озвучены результаты психодиагностических методик (личностной сферы и межличностных отношений). Были затронуты некоторые аспекты, раскрывавшиеся на первой встрече, которые позволили целостно проанализировать особенности поведения клиента в межличностных отношениях (т.е. со своим партнером), эмоциональный компонент общения. Психолог задавал открытые вопросы с целью определения динамики запроса, а также такие вопросы, которые были направлены на понимание общей оценки выполненной деятельности.

Результат: по итогам встречи подводился общий итог выполняемой работы, были даны соответствующие рекомендации.

Рекомендации «Как выстраивать дела с представителями противоположного пола»:

1. Принимайте себя целиком, даже ежели вы не желаете ничего изменить внутри себя. Просто цените себя, но не ищите отношений для поддержания самоуважения.

2. Воспринимайте иных людей такими, как они есть, не надо пытаться поменять их и приспособить к своим нуждам.

3. Не подавляйте свои чувства, включая и сексуальные.

4. Развивайте все грани собственного «Я»: свою личность, наружность, интересы, ценности, заслуги.

5. Дозволяйте для себя получать наслаждение от общения с представителями обратного пола, которые неплохи просто такими, какие они есть.

6. Будьте открытыми и наивными с некоторыми людьми. Не опасайтесь, что кто-то узнает вас достаточно глубоко, а также не позволяйте использовать себя тем, кто не заинтересован в вашем благоденствии.

7. Вопросы отношений формулируйте последующим образом: содействуют ли эти отношения моему личностному росту? Помогут ли они раскрытию моего потенциала?

8. Если дела приносят только разочарования, сможете сказать: Уходи, не впадая при этом в депрессию, так как имеется: поддерживающие вас друзья, здоровье, интересы в прекрасной жизни, что поможет преодолеть кризис.

9. Умейте оградить себя, свое здоровье и благоденствие. Не увлекайтесь напряженной борьбой в отношениях, не превращайте их в драму и хаос.

10. Помните, что устойчивые и развивающиеся дела появляются меж партнерами в том случае, если у них есть общие интересы, ценности и цели.

Анализ выполняемой деятельности.

- На протяжении всего консультативного процесса формат работы проводился в очном режиме.

- В процессе беседы и диагностического исследования осуществлялось наблюдение за вербальным и невербальным поведением клиента. Так, отмечался быстрый темп речи, выразительная мимика, средняя степень жестикуляции. При заполнении психодиагностических методик Н. был спокоен.

### ***II. Ответы на вопросы для анализа кейса***

- Применяемые техники консультативного процесса на протяжении всех сессий позволили клиенту осознать пережитые чувства, проанализировать собственные прошлые отношения, более подробно рассмотреть возникшие проблемы.

- Динамика и содержание терапевтического процесса менялись на протяжении всех сессий. Параллельно с рассказом клиента у психолога возникала реакция (самораскрытие чувств) на слова клиента. Выражение собственных чувств консультанта показывало эмоциональное отношение к ситуации консультирования и рассказу клиента, тем самым повышая эффективность консультирования.

- В процессе консультирования было использовано поведенческое и экзистенциально-гуманистическое направления. Поведенческое направление представлено клиентцентрированной терапией К. Роджерса, экзистенциально-гуманистическое — рационально-эмоциональным подходом. Целью консультирования при использовании клиентцентрированного подхода К. Роджерса являлось создание благоприятного климата консультации, подходящий для самоисследования и распознавания тех факторов, которые мешали для создания позитивных отношений с противоположным полом. Поощрялась открытость клиенту новому опыту и появления уверенности в себе.

Рационально-эмоциональный подход был призван «бороться» с саморазрушающей ориентацией клиента к жизни. Необходимо было

пересмотреть старые взгляды и негативные установки Н. с целью их устранения и научения применению научных методов при решении различных проблем поведенческого и эмоционального характеров.

Если рассматривать клиента с точки зрения описания типологии, то можно сказать, что Н. по способу работы со своими проблемами имеет желаемую цель изменения, однако не знает, как это сделать. По особенностям восприятия психических явлений клиент реалистичен и прагматически ориентирован на деятельность.

- Анализ смены динамики этапов работы показывает, что по мере прояснения ситуации консультирования уточнялся и видоизменялся запрос клиента, в результате чего запрос клиента к концу консультативного процесса приобрел ясность и точность. Если вначале было непонимание и ориентация на собственную вину в неудачных отношениях, то по мере работы с клиентом происходило более точное понимание особенностей межличностных отношений в паре, поведение клиента и его партнера. Клиент лучше осознавал и дифференцировал собственные переживания, чувства и ощущения. В результате Н. был ориентирован на получение рекомендаций, собственная вина исчезла.

### ***III. Анализ результатов работы***

Анализ результатов позволяет сказать о том, что в ходе работы:

- Удалось проработать особенности взаимодействия клиента с партнером, его личностные особенности, были даны рекомендации по дальнейшим отношениям.

- В ходе общения у клиента возникали следующие трудности: скованность, боязнь своих эмоций, ожидание осуждения или обесценивания.

- Для нормализации общения применены техника трех «Да», активное и пассивное слушание.

- Чувства Н. менялись на протяжении сессий, особенно сильная проработка осуществлялась на первой встрече. Доверительные отношения между клиентом и психологом были сохранены на всех встречах.

- Можно с уверенностью сказать, что клиент до встречи с консультантом страдал от комплекса отсутствия результатов — одной из разновидностей комплекса вины.

- Консультант открыто выражал свои чувства, что показывало эмоциональное отношение к клиенту в целом.

- Необходимо сказать о том, что общий итог работы — положительный, были проанализированы многие аспекты клиента, касающиеся его межличностных отношений с партнером.

- Дальнейшая работа в рамках кейса направлена на стабилизацию эмоционального состояния клиента, сформулированы рекомендации, а при необходимости — повторная консультация при новом запросе.