



КОНТРАКТ НА КОНСУЛЬТУВАННЯ ТА ПСИХОТЕРАПІЇ ПРИ ВИРІШЕННІ ПСИХОЛОГІЧНИХ ПРОБЛЕМ КЛІЄНТА

В результаті освоєння даної теми студент повинен:

знати

- етичну цінність застосування контракту в психологічному консультуванні і терапії;
- види контрактів та їх особливості;
- технології сеттинга;

вміти

- формувати основні пункти психологічного контракту спільно з клієнтом;
- допомагати клієнту формувати основний запит на отримання психологічної послуги;
- відрізняти скарги клієнта від психологічних проблем і запитів для формулювання контракту;

володіти

- знання, що дозволяють розробити і реалізувати організаційну та психологічну (терапевтичну) частину контракту;
- способами укладання багатосторонніх контракта в консультуванні.

Контракт в психологічному консультуванні: структура та зміст

Щоб привести в рух всі свої сили, людині потрібно помістити перед собою яку-небудь благородну мету, здатну його надихнути.

Ж. Е. Ренан

Контракт в психологічному консультуванні і психотерапії – це найважливіша складова професійної побудови відносин між психологом (консультантом) і клієнтом.

Контракт (психотерапевтичний контракт) – це взаємна угода (усне або письмове) між клієнтом і консультантом, що відображає однакове розуміння структури, процесу, цілі, умов взаємодії, що включає позначення прав, обов'язків і розмежування відповідальності обох сторін.

Контракт як предмет обговорення з точки зору етичних принципів надання консультативних послуг в психологічній науці став предметом дискусій з 60-х рр. XX ст. Одним з перших про необхідність укладення контракту з клієнтом заговорив американський психіатр, засновник транзактного аналізу Ерік Берн (рис. 4.1).



Рис . 4.1. Ерік Берн (1910–1970)

В умовах побудови альянсу між клієнтом і психологом з ростом довіри починають рости очікування і вимоги клієнта, що може стати складним випробуванням для психолога-консультанта. Така ситуація може призвести до «перекосу» відповідальності між сторонами, а також позначитися на ефективності всієї спільної роботи і якості відносин між консультантом і клієнтом.

Поняття «контракт» в психології несе в собі дещо інший, відмінний від інших видів договірних відносин, сенс. У медицині та психології в поняттях «контракт», «договір» маються на увазі не стільки юридичні та адміністративні нюанси взаємодії сторін, скільки обговорюються дуже важливі з точки зору надання психологічної допомоги глибинні, особистісні та духовні моменти, на яких будуються відносини між психологом і клієнтом.

Основна функція контрактів полягає в можливості вибудувати автономні (незалежні) відносини між психологом-консультантом і клієнтом, розмежувати зони відповідальності сторін, виробити єдине уявлення про хід спільної роботи.

На думку М. М. Певзнера, контракт можна визначити як стан, коли «є що розділяється (і консультантом, і клієнтом) уявлення про психологічну проблему клієнта, визначено мету подальшої взаємодії, з'ясовано питання про те, яка роль кожного з учасників, сформульовані умови взаємодії» [1].

Наявність контракту дає ряд переваг обом сторонам.

Основні переваги укладення психотерапевтичного контракту для клієнта :

- укладення контракту сприяє коригуванню очікувань клієнта від консультування, які іноді можуть бути нереалістичними, спотвореними і ілюзорними;
- контракт дозволяє позначити межі взаємовідносин між консультантом і клієнтом, допомагає клієнту структурувати свою поведінку під час консультацій і в проміжках між ними (наприклад, виконання домашніх завдань, даних психологом);
- може дати клієнтові уявлення про те, що собою являє процес консультування, як воно відбувається, що включає в себе. Це особливо важливо для людини, який вперше звертається за допомогою до психолога;
- розширює автономію (свободу вибору) клієнта, так як дає інформацію про те, як буде проходити процес консультування, що може даний фахівець, а що знаходиться поза зоною його компетентності.

Якщо говорити про переваги контракту для психолога , то необхідно відзначити, що контракт позначає основні етичні правила взаємин з клієнтом; визначає межі компетентності та відповідальності психолога; захищає консультанта від неправомірних і необґрунтованих претензій клієнта, викликаних ілюзіями і нереалістичними очікуваннями.

Існують різні види контрактів , які укладаються в процесі консультування та психотерапії. Багато видів і приклади контрактів описані в книзі американських транзактного аналітиків, подружжя Мері і Роберта Гулдінг «Психотерапія нового рішення. Теорія та практика»:

- письмові та усні;
- антисуїцидальних і антигубйственние (контракт на відмову клієнта від заподіяння шкоди своєму здоров'ю і здоров'ю інших людей);
- антипсіхозние (договір з клієнтом, що позначає його турботу по відношенню до свого психічному благополуччю);
- контракти з «клієнтами мимоволі» (в них розмежовується запит про допомогу самого клієнта і тих людей, які привели його на консультацію, припускаючи свій запит: батьки, керівники і т.д.);
- неприйнятні контракти («ігрові», спрямовані на зміну інших людей і т.п.) [2].

Контракт на консультування в ідеалі повинен бути попередньо усно обговорено, письмово оформлений і містити наступні елементи :

- особливості застосовуваного консультантом методу, підходу («особистий бренд» консультування);
- позначення ролі терапевта і меж його компетентності;
- тривалість консультування (короткострокове, довгострокове);
- частота і тривалість сесій, консультацій; дії в ситуації пропуску сесій;

питання кордонів взаємин (наприклад, може обговорюватися питання, як себе вести при зустрічі поза стінами консультування);

- конфіденційність і її межі;
- мета терапії та можливості її досягнення;
- можливості відстежити бажані зміни (контроль ефективності кін сультированія);
- способи взаємодії при виникненні невдоволення, почуття незадоволеності у клієнта в процесі консультування.

У деяких психологів є заздалегідь підготовлений контракт, так як багато його пункти є стандартними і не змінюються в залежності від типу клієнта і його психологічних запитів. Інші ж фахівці вважають, що контракт необхідно складати для кожного окремого клієнта. У будь-якому випадку складання цього договору має відбутися якомога раніше (бажано на першій або другій сесії).

Відомий практичний психолог Клод Штайнер, сподвижник Еріка Берна, за аналогією з юридичною договором відзначає в психотерапевтичному контракті чотири необхідних умови:

- 1) взаємна згода сторін з приводу кожного пункту контракту (консультанту і клієнту необхідно домовитися і прийти до єдиної думки з приводу умов і цілей консультування);
- 2) адекватна компенсація (в контракті прописуються форма і сума гонорару, яку виплачує клієнт консультанту в якості компенсації за виконану роботу або витрачений на клієнта час);
- 3) компетентність сторін (обидві сторони повинні бути в змозі виконати контракт, а саме: консультант повинен володіти певними професійними знаннями і навичками для допомоги клієнту в досягненні мети, а клієнт повинен розуміти і виконувати умови контракту, активно працювати на досягнення мети і мати можливості для її реалізації);
- 4) законність договору (цілі і умови контракту не повинні порушувати існуючі закони країни, на території якої буде здійснюватися реалізація цього договору) [3].

Перш ніж укласти контракт, консультант і клієнт повинні обговорити необхідність консультативної послуги і дійти спільної думки з цього питання, затвердити цілі консультування і використовуватися для їх досягнення процедури і з'ясувати організаційні питання, що стосуються часу, місця, частоти сеансів, їх оплати та т. д.

Таким чином, в контракті виділяють дві частини: *терапевтичну* (лікувальну, клінічну) і *організаційну* (адміністративну).

Укладення контракту є важливим етапом в побудові взаємодії між клієнтом і консультантом, формуванні безпечних і плідних в плані вирішення психологічних проблем клієнта відносин. Усі позиції контракту необхідно обговорювати, тому що клієнт має право знати, як буде проходити процес консультування і чого він може очікувати в результаті. Рівноправність у стосунках консультанта і клієнта сприяє проведенню переговорів і укладення договору.

Етапи побудови контракту відображені на рис. 4.2.



Мал. 4.2 Схема структури контракту і етапів його укладення

Американський психотерапевт, фахівець в області поведінкової медицини, І. Вайнер в книзі «Основи психотерапії» найбільш детально викладає етапи укладення контракту, виділяючи наступні найбільш знакові моменти [4]:

І. Психологічна (клінічна) частину контракту.

- 1.1. Пропозиція і згоду на консультування, які є важливими умовами початку роботи. Клієнт не повинен бути позбавлений можливості приймати рішення в питанні про необхідність саме цього виду психологічної допомоги, питанні взаємодії саме з цим консультантом після позначення суті процесу і рівня компетенції, викладеної фахівцем в процесі обговорення контракту. Етичним і поважним по відношенню до клієнта буде дане консультантом право згоди або відмови від консультування, так як це є непорушним умовою дотримання меж особистості клієнта. Під час укладання договору обидві сторони мають право на повну інформацію; точно так же і клієнт має право знати, що думає консультант про його психологічні проблеми, що буде відбуватися в процесі консультування, про зобов'язання учасників, а також про рівень кваліфікації консультанта. На цьому етапі важливо обговорити наступні моменти:

- 1) рекомендація курсу психологічного консультування, де консультант дає інформацію про найбільш ефективному вигляді допомоги клієнту (психотерапія, тренінг, група зустрічей і т.д.), переформулювання первинного запиту клієнта в ціль подальшої роботи. Важливо, щоб консультант міг обґрунтувати вибір і рекомендацію саме цього методу допомоги для клієнта;
- 2) роз'яснення суті процесу консультування, яке починається з розпиту клієнта, як він собі уявляє процес консультування, і роз'яснення того, що буде відбуватися насправді.

Саме роз'яснення суті психологічного консультування полягає в порівняно короткому інформуванні клієнта про наступні моменти:

- під час консультування клієнт розповідає про себе, а консультант слухає, задає питання і допомагає йому висловити свої думки і зрозуміти значення того, що він говорить і робить;
 - в процесі цієї взаємодії прояснюються думки, почуття і переживання, пов'язані з минулого і сучасного досвіду клієнта і дозволяють краще зрозуміти витоки його проблем;
 - через досягнення кращого розуміння клієнтом своєї проблеми і її причин стають видні шляхи її можливого рішення;
 - завдяки підтримці консультанта, відбуваються ослаблення негативних переживань і розвиток більш адаптивного і ефективної поведінки;
- 3) інформація про рівень кваліфікації консультанта, яка заснована не на пред'явленні дипломів і свідоцтв про його освіту, а скоріше на позначенні рівня компетентності психолога в тих питаннях, які цікавлять клієнта, а також кваліфікація в певному виді послуг (тренінг, консультування, психотерапія і т.п.);
 - 4) рішення клієнта, яке полягає у вираженні готовності продовжувати роботу з консультантом, що завершує початковий етап укладення клінічної частини контракту і позначає перехід до обговорення організаційних питань.

I. 2. **Затвердження запиту і цілі консультування**, яка повинна бути чітко сформульована, позначена в контракті і мати наступні характеристики:

- 1) запит повинен бути сформульований у вигляді мети (тобто бажаного результату в певному контексті);
- 2) запит повинен бути конкретний і вимірюємо (коли, в якій ситуації, з ким, як це зміна можна буде побачити, як воно проявить себе і т.д.);
- 3) запит повинен бути сформульований про себе або для себе (не про оточуючих людей, не про зміни зовнішніх обставин) - егоответственность;
- 4) запит повинен бути сформульований в позитивному затвердженні, без негативних частинок «не» (не позбутися від чого, не втекти, а прийти до чогось, придбати щось);
- 5) запит повинен бути реалістичним;
- 6) запит повинен бути екологічний для клієнта і оточуючих (тобто не повинен завдавати шкоди ні клієнту, ні його близьким).

II. Організаційна частина.

Клієнту і консультанту, який прийняв рішення про спільну роботу і визначив цілі, залишається домовитися про час роботи, частоті зустрічей, місце роботи і оплаті сеансів. У психоаналізі для позначення початкових умов організації терапії прийнято використовувати термін **сеттинг**.

Сеттинг (від англ. *setting* - приміщення, установка, обстановка) - необхідні для психотерапевтичного сеансу умови і обмеження, що накладаються на процес його проведення.

2.1. **Час зустрічей**, яке повинно бути зручним як для клієнта, так і для консультанта. У договорі зазвичай обговорюються верхня і нижня межі тривалості сеансів, які дотримуються і клієнтом, і консультантом (зазвичай це 50-60 хв). Консультант домовляється з клієнтом про те, що обумовлений час початку і кінця сеансу залишається незмінним. Якщо клієнт запізниться, то сеанс все одно закінчиться в призначений час, тобто відповідальність за запізнення несе клієнт. Якщо ж початок сеансу затримується з вини консультанта, то в договір також вноситься, ніж він компенсує затримку (можливо, зменшення ціни або додаванням часу в наступну зустріч). Встановивши часові межі, консультант отримує можливість вчасно завершувати сеанси, виключаючи думка про особисту неприязнь до клієнта або відсутності інтересу до його проблеми. Домовленість про час особливо важлива для клієнтів, які сприймають завершення сесії як відкидання, небажання консультанта спілкуватися. Крім того, жорсткі тимчасові рамки дозволяють консультанту уникнути впливу власних почуттів і бажань на тривалість сеансу.

2.2. **Частота зустрічей**, які повинні відбуватися з регулярною періодичністю (зазвичай це один раз в тиждень). Наприклад, в кризовому консультуванні, коли гострота переживань клієнта висока, можна організовувати зустрічі два або навіть три рази на тиждень. У сімейному консультуванні зустрічі передбачають більш тривалі інтервали, так як сім'ї необхідно більше часу, щоб відчутти результати останньої сесії і реалізувати прийняті рішення. Важливо зазначити, що на завершення консультування також повинно відводитися певна кількість зустрічей.

Незавершеність процесу консультування, «вискакування» з відносин - це деструктивний патерн в будь-якій взаємодії, тому клієнту пропонується прийти на останню сесію і обговорити бажання завершити процес консультування з консультантом. Це дозволить консультанту виявити і допомогти клієнту усвідомити опір, якщо воно є джерелом мотиву завершення. Якщо ж це рішення усвідомлено, правильним буде підвести підсумок роботи і завершити консультативні відносини, позначивши важливі точки пройденого в спільній роботі шляху.

2.3. **Місце проведення консультування** також має бути обговорено в контракті, так як клієнтові буде легше пристосуватися і звикнути до простору, де буде проходити консультування, що є неодмінною умовою відчуття психологічної безпеки, а також передбачуваності і стабільності в організації психологічного простору для консультування.

2.4. Оплата сеансів, яка є значущим аспектом консультативних відносин, так як безпосередньо пов'язана з мотивацією і відповідальністю клієнта. Клієнту необхідно пояснити, що він платить за час роботи консультанта, і якщо він витрачає час консультування неефективно, то консультант може нагадати, що цей час належить клієнту, відведено на рішення його проблеми і оплачено їм. Важливо, щоб сума, яку клієнт платить консультанту, була значима для нього, але не перевищувала своїх повноважень. При оплаті праці в установленому розмірі та в термін консультант навряд чи стане відчувати розчарування, роздратування на адресу клієнта, навіть якщо той витрачає час сеансу непродуктивно або повільно просувається до вирішення. Крім того, це допомагає уникнути інших не обумовлених способів оплати і використання консультативних відносин не за призначенням або зловживання ними. Оплата і отримання допомоги мають і більш глибокий сенс для консультування, так як відображають універсальний закон побудови рівних відносин: вміння давати і брати.

У договір можуть бути включені і інші нюанси оплати. Наприклад, клієнт оплачує пропущені їм сеанси, якщо вони не скасовані заздалегідь (за добу, за домовленістю і т.п.), так як консультант вже не може вільно розпорядитися цим часом (призначити іншого клієнта). Але важливо, щоб відносини були симетричними і клієнт також отримував компенсацію за скасування сеансу з ініціативи консультанта без попереднього повідомлення за певний час (наприклад, наступний сеанс – безкоштовний).

2.5. Особливі умови консультативного контракту, що стосуються особливих ситуацій клієнта або його індивідуальних особливостей [5]. До таких умов можуть бути віднесені телефонні дзвінки клієнта консультанту: в який час можна йому дзвонити, коли дзвонити можна, скільки буде коштувати дзвінок з метою отримати термінову консультацію по телефону, якої тривалості розмова може бути безкоштовним. Обговорюються також можливі цілі дзвінка: отримати допомогу по телефону або призначити позачергову зустріч.

До особливих умов може бути віднесений антисуїцидальний контракт з клієнтом, який може здійснювати аутоагресивні дії. Договір про обмеження будь-яких дій клієнта під час проходження процесу консультування (наприклад, заборона на самогубство, заподіяння шкоди іншій людині, доведення себе до божевілля, вчинення протизаконних дій і т.п.).

Щоб скласти угоду (контракт), необхідно отримати від клієнта, наступну інформацію: повне ім'я та телефон для зв'язку (при цьому варто пояснити клієнтові, що контактний телефон потрібен для зв'язку в надзвичайній ситуації, щоб мати можливість заздалегідь попередити його, наприклад, про хвороби консультанта);

- бажано також з'ясувати, чи приймає клієнт будь-які ліки та за чийми рекомендаціями;
- чи були у клієнта спроби самогубства (тут також важливо пояснити, що ця інформація залишиться конфіденційною і потрібна виключно для створення умов безпеки самого клієнта);

Бажано (але не обов'язково), щоб в контракті були позначені ім'я і контактний телефон близького клієнту людини, який в будь-який момент зможе підтримати його і до якого психолог зможе звернутися, якщо клієнт перестане виходити на зв'язок.

Типовий письмовий договір може включати наступні пункти:

- короткий опис консультативного підходу, який психолог застосовує у своїй роботі, деяку інформацію про те, як буде проходити сесія консультування;
- інформацію про компетентність консультанта, його досягнення в роботі з клієнтами;
- час і тривалість окремих сесій, а також місце їх проведення;
- розміри і способи оплати, які включають пункти угоди про оплату пропущених сесій, умов збільшення оплати;

чітке позначення позиції конфіденційності в процесі консультування;

процедури для аналізу результатів, оцінки ефективності взаємодії, зворотного зв'язку;

- умови припинення договору.

При складанні контракту з клієнтом виділяють наступні види помилок, які в кінцевому рахунку можуть мати негативний вплив на результат психологічного консультування або психотерапії:

- 1) неузгодженість різних компонентів контракту між психологом і клієнтом (в разі відсутності загальної домовленості);
- 2) неузгодженість елементів контракту між собою (невідповідність запиту і обраного психологом методу; відсутність мотивації у клієнта; відсутність адекватної оплати за консультування та ін.);
- 3) співвіднесення обраної моделі консультування виключно з одним напрямком психології, без урахування особливостей запиту і особистості клієнта (позначення в контракті і подальша реалізація методів тільки одного напрямку консультування, наприклад, тільки психоаналізу, незважаючи на те, що запит клієнта вимагає залучення інших методологічних підходів до консультування) [6].

[1] Певзнер М. М. Процес консультування // Майстерність психологічного консультування / під ред. А. А. Бадхен, А. М. Батьківщиною. СПб.: Європейський Дім, 2002. С. 34.

[2] Гулдінг М., Гулдінг Р. Психотерапія нового рішення: теорія і практика / пер.с англ. В. М. невідьниць. М.: Клас, 1997..

[3] Штайнер К. Сценарії життя людей. Школа Еріка Берна. СПб.: Питер, 2003.

[4] Вайнер І. Основи психотерапії. СПб.: Питер, 2002.

[5] бажаний Д. В. Основи консультативної психології: навч. посібник. СПб.: Изд-Волга ім. А. С. Пушкіна, 2013.

[6] Формування «психотерапевтичного контракту» в діаді «лікар - пацієнт» в системі психотерапевтичної допомоги: метод, рекомендації. СПб. : Изд-во Санкт-Петербургского НІПНІ ім. В. М. Бехтерева, 2014. URL: http://bekhterev.ru/content/42/G2014_10.pdf (дата звернення: 06.09.2016).



Реферати Курсові Дипломи
Studlancer.net

**БЕЗКОШТОВНА
ОЦІНКА ВАРТОСТІ
НА САЙТІ**