

# Кейсы как этап регионального конкурса «Психолог года»

Марина Ф. Луканина,  
директор МУ ГЦПМСС

# Консультирование

**Клиентский стаж**

**Стаж консультанта**

**Кейсы**

**Что больше  
запускает  
момент  
волнения???**

***Некоторые  
типичные  
ошибки  
Кейс - стади***

***Много думаю  
о себе  
и оценивающих –  
мало о клиенте***

***Слишком пытаюсь  
осознать и  
сосредоточиться  
на том, что  
написано в задании***



- *Думаем как  
«вместить все  
мастерство  
в 5 минут»*

- ***Акцентируемся  
на сложности  
и длительности  
процесса  
консультирования***

- *Мало*

*консультационного*

*опыта*

- ***Пытаемся  
показать  
технологиию***

- ***Не имеем плана  
разговора***

- ***Объектное  
отношение к  
клиенту***

**• Не умеем  
«разговаривать  
клиента» и  
задавать вопросы**

## **Профессиональные консультационные компетенции:**

- Понимание структуры и поэтапности кризисного консультирования
- Отработка навыков работы с запросом
- Приращения практического методического багажа

## **Профессиональные коммуникативные компетенции**

- Навыки межличностного общения:
  - умеет активно слушать клиента;
  - проявляет интерес к проблемам клиента;
  - задает вопросы);
- –Навыки управления взаимоотношениями с клиентами:
  - отвечает на запросы клиентов.
- **Навыки разрешения проблем:**
  - устанавливает все факты, влияющие на возникновение проблем;
  - анализирует полученные данные;
  - стремится обнаружить тенденции возникновения проблемы.



**Рабочий альянс**

**Фокусирование**

**Побуждение**

# Планирование

# Представление

# Техники консультирования

Техника	Описание	Функции в процессе беседы
Открытые вопросы	«Что?»- выясняет факты, «Как?» - чувства, «Почему?» - причины, «Можно ли?» - общую картину.	Вопросы используются для выяснения основных фактов и облегчают разговор.
Закрытые вопросы	Обычно включают в себя частицу «ли», на них можно отвечать очень кратко.	Закрытые вопросы дают возможность узнать особые факты, сокращают слишком длинные монологи.
Поощрение (поддержка)	Повторение нескольких ключевых фраз клиента.	Поощряет детальную разработку специфических слов и их смысла.
Пересказ	Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его ключевые слова.	Активизирует обсуждение, показывает уровень понимания.
Отражение чувств	Обращает внимание на эмоциональное содержание интервью.	Поясняет эмоциональную подоплеку ключевых фактов, помогает открывать чувства.
Резюме	В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента.	Полезно повторять периодически во время беседы, обязательно в конце. Поясняет направление беседы.

**Комфорт.**

**Ваш тоже.**

**Общий случай**



За консультацией обратился подросток, девушка, 15 лет. На консультацию пришла по настоятельной просьбе родителей и педагогов. В этом учебном году появились сложности поведения и обучения. В 9 классе стала намного хуже учиться, ничего не хочет делать, пониженный фон настроения. В школе ставят вопрос о том, что могут оставить на второй год в 9 классе.