

ОЦЕНКА ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА



ОСОБЕННОСТИ ОЦЕНКИ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА

- Наличие проблем — это нормальное явление. Осознание данного положения представляет первый шаг к устранению проблем;
- Серьезные нарушения вызывает только затянувшаяся неспособность решать свои проблемы или научиться жить с ними;
- Расстройство в одной сфере жизни, как правило, вызывает нарушения и в других сферах;
- Каждая проблема, несмотря на видимую типичность, является неповторимой и обязательно требует индивидуального подхода



УСТАНОВЛЕНИЕ ИЕРАРХИИ ПРОБЛЕМ КЛИЕНТА

- Важно выяснить, насколько неудовлетворенная потребность и недостигнутая цель значимы в жизни клиента;
- Следует установить, в какой степени блокируется цель или фрустрируется потребность;
- Важно, сколько времени существует проблема;
- Значимо понимание истоков проблемы самим клиентом



СХЕМА СБОРА ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО АНАМНЕЗА

- Демографическая информация;
- Актуальные проблемы и нарушения;
- Психосоциальный анамнез (значимые межличностные отношения).



ДЕМОГРАФИЧЕСКАЯ ИНФОРМАЦИЯ

- - возраст клиента;
- - семейное положение;
- - профессия;
- - образование.



АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ И НАРУШЕНИЯ

- - возникновение, развитие и продолжительность затруднений;
- - события в жизни, обусловленные возникновением, обострением и разрешением проблем;
- - возраст, в котором возникли проблемы;
- - изменение отношений личности (особенно к значимым людям), перемена интересов, ухудшение физического состояния (сон, аппетит), обусловленные возникновением проблем;
- - непосредственная причина обращения клиента;
- - предшествующие попытки разрешения проблем (самостоятельно или с помощью других специалистов) и результаты;
- - употребление лекарств;
- - семейный анамнез (особенно психические болезни, алкоголизм, наркомания, самоубийства).



ПСИХОСОЦИАЛЬНЫЙ АНАМНЕЗ (ЗНАЧИМЫЕ МЕЖЛИЧНОСТНЫЕ ОТНОШЕНИЯ)

- - раннее детство (обстоятельства и очередность рождения, основные воспитатели, отношения в семье);
- - дошкольный период (рождение братьев и сестер, другие значительные события в семье, первые воспоминания);
- - младший школьный возраст (успехи и неудачи в учебе, проблемы с учителями и ровесниками в школе, отношения в семье);
- - отрочество и юность (отношения с ровесниками, лицами другого пола, родителями, успехи и неудачи в школе, идеалы и устремления);
- - взрослый возраст (социальные отношения, удовлетворенность работой, браком, отношения в семье, половая жизнь, экономические условия жизни, утрата близких людей, возрастные изменения, употребление алкоголя, наркотиков, психологические и экзистенциальные кризисы, планы на будущее).



ПРИЧИНЫ ВОЗНИКНОВЕНИЯ РАСХОЖДЕНИЙ ВО ВРЕМЯ СБОРА АНАМНЕЗА МЕЖДУ РАЗНЫМИ КОНСУЛЬТАНТАМИ

- Консультанты могут по-разному опрашивать клиента и получить разную информацию. Следовательно, понимание клиента зависит от характера опроса.
- Консультанты оказывают неодинаковое влияние на клиентов, поэтому могут получить различные ответы, даже задавая одни и те же вопросы.
- Консультанты во время беседы фиксируют разные аспекты поведения клиента (никто не способен охватить все поведение), что обуславливает расхождение мнений о клиенте.
- Даже имея сходную информацию, консультанты могут интерпретировать ее по-разному.



ЧТО НЕЖЕЛАТЕЛЬНО И ПРОТИВОПОКАЗАНО ДЛЯ УСПЕШНОЙ КОНСУЛЬТАЦИИ

- ❑ Нежелательно нагружать себя информацией о личности и жизни клиента, которая не исходит лично от него.
- ❑ Нежелательно: спорить с клиентом, опровергать его утверждения (это не означает, конечно, что психолог обязан во всем соглашаться с клиентом разделять его заблуждения или явные предрассудки, но активно противодействовать им с места — непрофессионально);
- ❑ Хвалить клиента или обнадеживать без видимых оснований;
- ❑ Давать ложные обещания;
- ❑ Интерпретировать его поведение или давать оценку действиям и поступкам;
- ❑ Задавать клиенту дополнительные вопросы о сторонах жизни или проблемах, к которым он особенно чувствителен;
- ❑ Убеждать клиента в необходимости работы с вами или другим психологом;
- ❑ Поддерживать клиента в его нападках на других лиц (родители, дети, супруг, другой специалист и т.п.).



ВАЖНЕЙШИЕ ЦЕЛИ ПЕРВОЙ КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ВСТРЕЧИ:

- Поощрять открытое, искреннее и всеобъемлющее общение по проблемам, которые клиенту хочется обсудить во время встречи, с раскрытием факторов, вызывающих эти проблемы.
- Продвинуться в направлении более глубокого понимания клиента, большего уважения к нему и взаимопонимания.
- Настроить клиента на конкретную полезность каждой консультативной встречи.
- Передать клиенту понимание того, что он должен быть активным участником решения своих проблем.
- Обозначить проблемы для дальнейшей работы.



ФАКТОРЫ ФОРМИРОВАНИЯ ПРОБЛЕМ

- 1) *Группа биологических факторов.* Человек, являясь биологическим видом, постоянно подвергается влиянию сложных физических, химических, климатических и других факторов, так или иначе реагируя на них. Существует единство физио- и психогенеза (Ушаков, 1978).
- 2) *Группа социальных факторов.* Например, Сатин (1978) провел параллель между числом стрессов и социальных проблем (материальные лишения, отсутствие работы) в анамнезе больных и возникновением у них болезненных состояний.
- 3) *Группа психологических факторов.* Они обусловлены взаимоотношениями с другими лицами (конфликты в семье, на работе и т.п.).



В соответствии с основными формами неврозов описываются 3 типа психологических конфликтов

- **Истерический**- определяется чрезмерно завышенными претензиями личности, всегда сочетающимися с недооценкой или полным игнорированием объективных реальных условий или требований окружающих.
- Конфликт отличают превышение требовательности к окружающим над требовательностью к себе и отсутствие критического отношения к своему поведению.
- ПРИМЕР ЗАПРОСА: "Он постоянно мне грубит" или "Она ни в чем мне не помогает",



- **Неврастенический-** противоречие между возможностями личности, с одной стороны, ее стремлениями и завышенными требованиями к себе — с другой.
- В определенной степени возникновению данного типа конфликта способствуют высокие требования, предъявляемые возрастающим темпом и напряжением современной жизни.

□



- **Обсессивно-психастенический** тип , обусловлен противоречивыми собственными внутренними тенденциями и потребностями, борьбой между желанием и долгом, между моральными принципами и личными привязанностями.
- Особое значение имеет предъявление противоречивых требований к личности, что способствует формированию чувства собственной неполноценности, противоречивых жизненных отношений к появлению нереальных, далеких от действительности установок.
- Пример: "Мой сын несчастлив, запутался, и я бессильна, не могу ему помочь",



ПРОБЛЕМНОЕ ПОЛЕ В КОНТЕКСТЕ ПСИХОТРАВМИРУЮЩЕГО ВЛИЯНИЯ И ТИПОЛОГИИ ХАРАКТЕРА

ВЕДУЩИЕ СВОЙСТВА ХАРАКТЕРА	ФОРМУЛИРОВКА ПРОБЛЕМЫ	ПСИХОТРАВМИРУЮЩИЕ (ПРИВОДЯЩИЕ К ВОЗНИКНОВЕНИЮ ПРОБЛЕМНОЙ СИТУАЦИИ) ОБСТОЯТЕЛЬСТВА
Сензитивность (чувствительность)	"Не могу справиться с собой...", "Устал, никого не хочу видеть..."	Ситуации перенапряжения (истощения) сложившегося стереотипа
Тревожность	"Не могу решиться, беспокоюсь..."	Ситуации, нарушающие стереотип
Истероидность (демонстра-тивность)	"Мне все надоели, достали, меня не любят..."	Ситуации, отрицающие стойкий эгоцентрический стереотип
Косность, ригидность	"Я им покажу..." "Они меня просто преследуют..."	Ситуации, отрицающие бескомпромиссность привычного стереотипа



ИССЛЕДОВАНИЕ ЗАПРОСА КЛИЕНТА

ОБОЗНАЧЕНИЕ РЕЗУЛЬТАТА КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

(вы спрашиваете у клиента о том результате, который бы он хотел получить в результате работы с психологом и переводите первичный запрос в рабочий.)

- **Какой результат вы бы хотели получить в результате работы с психологом?**
- **Что это Вам даст?**

Например, клиентка говорит:

- Я не хочу всё время кричать на своих близких (первичный запрос).

Консультант помогает сформировать рабочий запрос, с которым можно работать:

- Правильно ли я вас понял, вы хотите быть более сдержанной?
- Да! – отвечает клиентка.

ОПРЕДЕЛЕНИЕ ГРАНИЦ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ КОНСУЛЬТАНТА С КЛИЕНТОМ

- **Как вы поймёте, что наша беседа оказалась полезной?**
- **По каким признакам заметете, что движетесь в нужном направлении?**
- **Как вы поймёте, что достигнете того, чего хотите?**



Индикаторы, помогающих сделать рабочий запрос, как можно конкретнее:

- **понятность**: (запрос формулируется настолько ясно, что и клиент, и специалист знают, о чём идёт речь);
- **адекватность** (сформулированный запрос должен быть напрямую связан с первичным запросом);
- **измеримость** (рабочий запрос должен быть как можно более конкретным. При этом используются индикаторы для желаемой ситуации или поведения);
- **деятельность** (рабочий запрос описывается в терминах конкретной деятельности, формы поведения самого клиента);
- **достижимость** (сформулированная задача должна быть реалистичной с точки зрения возможности ее решения в конкретной ситуации, имеющихся ресурсов и пр.).

Важные принципы для формулирования первичного запроса:

- цель запроса должна быть сформулирована в положительном ключе: «я говорю спокойно, доброжелательно» вместо «я не кричу и не ругаюсь»;

- используйте активные глаголы: «я ежедневно два часа буду делать домашние задания» вместо «я хочу делать домашние задания»;

- используйте слова и понятия клиента;

- важно помнить: запрос, в котором клиент находит мотивацию, пусть даже он плохо сформулирован, - это лучше, чем запрос, сформулированный безукоризненно, но в котором клиент едва ли находит какую либо мотивацию.

Примеры конкретных целей, указанных в рабочем запросе:

- «Каждую неделю мы будем на семейном совете составлять график работы по дому»;

- «По средам мы будем собираться за общим чаепитием и разговаривать о том, что нас волнует».