

# 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 невротических конфликтов 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».