

Психологический анализ первичных запросов клиентов

Сенчило Кристина Евгеньевна

Студент

*Московский государственный областной гуманитарный институт, Факультет
психологии, Орехово-Зуево, Россия*

E-mail: net_boli@mail.ru

По мере развития общества меняется человек, его мировоззрение, интеллект. На современном этапе происходят не только положительные изменения в обществе, но и возникают негативные социально – экономические явления, которые отрицательно влияют на людей.

На личность воздействуют многообразные факторы негативного характера: кризисные ситуации в семье, социальная напряженность в обществе, проблемы на работе, криминогенный фон общественной жизни. Человек испытывает трудности и обращается за помощью к психологу -консультанту или психотерапевту. Это значит, что у клиента есть определенная проблема, которую он не может решить самостоятельно.

Психологическое консультирование – это один из видов психологической помощи, выделившийся из психотерапии. Данная профессиональная деятельность возникла в ответ на потребности людей, которые, не имея клинических нарушений, ищут психологическую помощь. Именно поэтому, специалисты по психологическому консультированию помогают людям, испытывающим трудности в повседневной жизни, деятельности, общении.

Консультироваться – значит советоваться по какому-либо вопросу. А совет – всего лишь мнение, высказанное кому-нибудь по поводу того, как ему поступить, что сделать и т.д. Основная задача психолога-консультанта состоит в том, чтобы помочь клиенту посмотреть на свои проблемы и трудности с другой стороны, продемонстрировать и обсудить их пути решения.

Традиционно, в психологическом консультировании различают несколько видов:

- индивидуальное консультирование;
- семейное консультирование;
- групповое консультирование;
- профессиональное (карьерное) консультирование;
- мультикультурное консультирование.

Критерием различения служит направленность психологического консультирования на сферы жизни личности.

Проблема психологического консультирования имеет богатую историю, хотя не теряет своей актуальности и для современных исследователей:

Ю.Е. Алешина (2007), Г.В. Бурменская (2007), Е.И. Захарова (2007), О.А. Карабаева (2007), Н.Н. Лебедева (2007), А.Г. Лидерс (2012).

Изучение данной проблемы осуществлялось в таких направлениях: гуманистическое направление - К. Роджерс (2006), Ф. Перлз (2004), В. Франкл (2009), А. Маслоу (1999), глубинная психология - З. Фрейд (2012), индивидуальная психология: А. Адлер (2010) и др.

Цель психологического консультирования – помочь клиенту в решении его проблемы. Осознать и изменить его модель поведения, для того, чтобы принимать важные решения, решать возникающие проблемы, достигать поставленных целей, жить в гармонии с окружающим миром. В целом, в психологическом консультировании большое внимание уделяется достижению состояния психологического комфорта и сохранению психического здоровья клиента, а также особенно большое значение придаётся повышению личной ответственности клиентов за ход их собственной жизни, и, в конечном счёте, - возможность жить без помощи специалиста.

На первую встречу с психологом человек обычно приходит с тем, что у него наболело, что не даёт ему спокойно жить и чувствовать себя счастливым. Психолог, приступая к решению консультативных задач, начинает с психологического запроса.

Психологический запрос - мотивированное определенным образом обращение клиента к консультанту с просьбой предоставить конкретную форму психологической помощи.

Формулирование и решение консультативных задач начинается с психологического запроса клиента. Он обращается к психологу с просьбой предоставить психологическую помощь, описывая в той или иной форме свои трудности, переживания.

Для того чтобы человек решился на консультацию, необходимо, как минимум, два условия:

1) объективное наличие психологических проблем, которые лежат в основе неблагоприятного психологического состояния;

2) хотя бы частичная рефлексия человеком своих проблем, т.е. отображение их в сознании в форме потребности в психологической помощи.

Спектр возможных запросов, являющихся причиной обращения к психологу, может быть достаточно широк: от проблем обучения в школе до семейных проблем, разводов, затрагивающих основы существования человека.

Актуальность рассматриваемой проблемы её недостаточная научно – теоретическая и практическая разработанность послужили основанием для выбора темы нашего исследования.

Объектом нашего исследования: является личность клиента в процессе консультирования.

Предметом исследования - изучение первичных запросов клиентов, в процессе жизнедеятельности.

Цель – выявить типы первичных запросов клиентов различных возрастных групп.

Для решения данной задачи использовался метод беседы, с клиентами различных возрастных групп обращающихся в психологический центр в г.Орехово – Зуево. Диагностировались 100 человек в возрасте от 17 до 39 лет. В ряде случаев проблема, просьба клиента была выражена как конструктивно, так и неконструктивно. В конструктивных запросах прослеживается пять типов:

- запрос о снятии симптома: тревожность, застенчивость, страх и т.д.;
- запрос о помощи в саморазвитии: развитие когнитивных способностей, проблемы в развитии речи и т.д.;
- информационный запрос;
- запрос о трансформации;
- запрос о помощи в самопознании: профессиональные запросы в учёбе, в работе.

Неконструктивный вид запроса делится на:

- запрос с предельным обобщением;
- манипулятивный запрос.

В процессе консультирования были выявлены следующие типы запросов:

· Наиболее часто предъявляются запросы о снятии симптома – 27%. Они озвучиваются как: «Как избавиться от страха боязни собак», «Хочу избавиться от тревожности». Как правило, клиент рассматривает симптом достаточно изолированно, не улавливая глубинные его связи с разными сторонами своего существования. В ряде случаев устанавливая упрощенные или примитивные причинно – следственные связи.

· 20% - с запросом о трансформации. Понятие «трансформации» используется в смысле, характерном для аналитической психологии (К.Г.Юнг). Оно включает в себя потребность человека начать жить как бы с чистого листа, отказ от личностной истории, осознать новый смысл.

· 15% - с запросом о помощи в саморазвитии, 13% - с запросом о помощи в самопознании: «Как выкладываться в своей работе на все сто процентов?», «Как психологически подготовиться к экзаменам?». Необходимо отметить, что клиенты стремятся научиться новым навыкам: коммуникативным, познавательным, развитие навыков саморегуляции, развитие когнитивных способностей.

· 3% опрошенных клиента озвучили запрос с предельным обобщением: «Хочу научиться никогда не волноваться», «Хочу всегда быть счастливым». Запросы с предельным обобщением связаны с нереалистическими ожиданиями или возможность отказа от изменения развития, установкой не на решение проблемы, а на её избегание.

· 5% - манипулятивный запрос: «Докажите психологу в школе, что мой сын не агрессивен», «Воспитайте мою жену, я устал с ней бороться». С запросами такого характера психолог работать не может. Необходимо переформатировать его в конструктивный запрос, и дать понять клиенту, что консультативная работа может совершаться, только с наличием конкретного клиента и желания с его стороны.

Необходимо сделать вывод, что чаще всего встречаются запросы о снятии симптома, любые психологические, телесные или психосоматические нарушения, беспокоящие человека и являющиеся знаком более глубокой проблемы. Сюда включается «синдром хронической усталости», жалобы на эмоциональные и когнитивные нарушения и энергетические проблемы.

В дальнейшем необходимо диагностировать связь личностных особенностей клиента с выдвигаемыми типами запросов. Это мы планируем провести в дальнейшей экспериментальной работе.

Литература

1. Алёшина Ю. Е. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М.: Редакционно-издательский центр Консорциума «Социальное здоровье России», 1993.
2. Бурменская Г. В., Карабанова О. А., Лидерс А. Г. Опыт психологического консультирования детей дошкольного возраста // Вестн. Моск. Ун-та. Сер. 14, Психология. 1986. № 3.

3. Бурменская Г. В., Карабанова О. А., Лидерс А. Г. Возрастно-психологическое консультирование. Проблемы психического развития детей. М.: Изд-во МГУ, 1990. - 136 с.
4. Бодалев А. А., Столин В.В. и др. Семья в психологической консультации: Опыт и проблемы психологического консультирования. – М., 1989.
5. Выготский Л. С. Проблема возраста//Собр. соч. Т. 4. М., 1983.
6. Кочюнас Р. Основы психологического консультирования: Пер. с лит. – М.: Академический Проект, 1999. – 240с.
7. Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика психологического консультирования. – Спб., 2001.
8. Основы возрастно-психологического консультирования / Под ред. А.Г.Лидерса. – М., 1991.
9. Пахальян В.Э. Психологическое консультирование. Учебное пособие, СПб.: Питер, 1-е издание, 2008 год, 256 стр.
10. Роджерс К. Консультирование и психотерапия. - М.: ЭКСМО-Пресс, 1999.
11. Википедия: <http://ru.wikipedia.org/>

Слова благодарности

Огромное спасибо моему научному руководителю Озеровой Светлане Анатольевне.