

Реуцкій М. В., Карєпова Э. В.

НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ ВОПРОСЫ КЛИЕНТА К ПСИХОЛОГУ-КОНСУЛЬТАНТУ

Авторы делятся с начинающими специалистами своим опытом проведения первичного интервью с клиентом. Рассматриваются наиболее часто задаваемые клиентами вопросы, предлагаются варианты ответов.

Ключевые слова: психологическая услуга, клиент, индивидуальное консультирование, психотерапия, психокоррекционная работа.

С правовой и экономической точки зрения «психологическая услуга» — это любые мероприятия (индивидуальное консультирование, психотерапия, групповая тренинговая или психокоррекционная работа) или выгоды, которые одна сторона может предложить другой и которые, в основном, неосязаемы и не приводят к получению чего-то материального. Рынок психологических услуг не похож на другие рынки главным образом по трём фундаментальным причинам:

- услуга не существует до ее предоставления. Это делает невозможным сравнение и оценку услуг до их получения, поэтому сравнить можно только ожидаемые выгоды и полученные;
- услугам присуща высокая степень неопределенности, что ставит клиента в невыгодное положение, а продавцам затрудняет продвижение услуг на рынок;
- услуга требует постоянного участия заказчика в ее реализации, что психологически противоречит традиционному пониманию: «услуга — это когда что-то делают за меня, но однозначно без моего участия, что помогает мне сэкономить время или здоровье», а кроме того, затрагивает эмоционально напряженные части жизни клиента.

Не секрет, что клиент, оказываясь в формате первичного интервью, испытывает вполне конкретный уровень психоэмоционального напряжения, редуцировать которое можно, только проявив определенную агрессию в виде наиболее распространенных вопросов к консультанту. Рассмотрим наиболее частые вопросы клиента и, разумеется, ответы на них.

1. «А какое у вас образование?» — самый правильный вопрос. Как Вы помните, «психологом» называл себя еще Мефистофель [2]. Как вы помните, итог сотрудничества с таким «специалистом» был печален. Теперь о нормативной базе: НАКАЗ МОЗ України 15.04.2008 N 199 «Про затвердження Порядку застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу»

...П.5 Особи, які можуть застосовувати методи психологічного і психотерапевтичного впливу як професійну діяльність:

- 5.1. Психолог — фахівець, який має повну вищу освіту за напрямом підготовки «Психологія» (магістр, спеціаліст).
- 5.2. Лікар-психолог — фахівець, який має повну вищу освіту (магістр, спеціаліст,) за напрямом підготовки «Медицина», спеціалізацію за фахом «медична психологія».
- 5.3. Лікар-психотерапевт — фахівець, який має повну вищу освіту за напрямом підготовки «Медицина», спеціалізацію за фахом «психотерапія».
- 5.4. Лікар-психіатр — фахівець, який має повну вищу освіту за напрямом підготовки «Медицина», спеціалізацію за фахом «психіатрія».
- 5.5. Лікар-нарколог — фахівець, який має повну вищу освіту за напрямом підготовки «Медицина», спеціалізацію за фахом «наркологія».
- 5.6. Лікар-сексопатолог — фахівець, який має повну вищу освіту за напрямом підготовки «Медицина», спеціалізацію за фахом «сексопатологія» [1].

Вот, что стоит знать о специалисте прежде всего. К сожалению, рамки профессиональной подготовки не столь четко прописаны в нормативных документах прочих министерств и ведомств — практически полный законодательный вакуум существует и для предпринимательской деятельности.

2. «А сколько нужно будет встреч для решения моей проблемы?» — на этот вопрос никогда не сможет дать ответ ни один психолог. Наивно полагать, что проблема, с которой человек зачастую живет не один год, разрешится за 3-4 встречи. Именно столько, кстати, может понадобиться для установления доверительных отношений — ведь, согласитесь, клиент с психологом видит друг друга первый раз. Вам обоим необходимо прояснить вопрос взаимной совместимости и доверия. Предложение специалиста работать в режиме «марафона» (несколько встреч в неделю) тоже должно насторожить: а когда, собственно, жить и реализовывать новые навыки поведения и эмоции? Таким путем можно спровоцировать зависимость от консультанта. В гуманистических подходах, например, практикуется 1 встреча в неделю. Динамика изменений начинает проявляться уже к 6-7 встрече. Причем: любая психологическая работа предусматривает свои побочные явления — ведь клиент меняется для себя, а не в угоду кому-то. Часто, обучаясь проявлять свои эмоции, отстаивать свои ценности и убеждения, мы слышим от окружающих: «Ты стал какой-то не такой после этой психотерапии!». О некоем результате можно говорить где-то к 15-16-й. То есть от момента начала работы до достижения какого-либо улучшения качества жизни клиента проходит не менее 3-4-х месяцев. От встречи до встречи клиент функционирует сам — применяет на практике пережитое и прочувствованное. После этого срока, как правило, следует предложение консультанта временно прекратить работу и попробовать пожить самостоятельной жизнью — или перейти в режим сопровождения (1-2 встречи в месяц по запросу). Если состояние клиента стабильно — мы расстаемся (хочется верить, что надолго). Иногда запрос клиента эволюционирует: научился общаться и адаптироваться к коллективу — захотел сменить работу. Сменил работу — захотел устроить личную жизнь. Дальнейшее сотрудничество возможно — главное, чтобы психолог понимал, что на каком-то этапе клиенту все равно придется действовать самому.

3. «А если ничего не получится, Вы вернете мне деньги?» — Очень частый вопрос прагматичного клиента. Но, позвольте, — если не сработали прописанные врачом таблетки, вернет ли Вам аптека потраченные средства? Тем более, что любая психологическая работа с личностью не проходит для нее бесследно, хотя бы даже в когнитивном плане. Чем менее явно происходят изменения в поведении — тем органичнее, безопаснее и квалифицированнее работает консультант.

4. «А можно мне Вам позвонить?» — Будьте готовы, что профессионал поставит четкие границы в общении с ним. Так, например, понимая, что у клиента могут быть острые переживания, в которых ему безопаснее не быть одному, специалист, в случае необходимости, разрешит выходить с ним на связь, но с одним условием: снимая трубку, он сразу же проинформирует, сколько у вас есть времени для общения. Обмен сообщениями в социальных сетях или по электронной почте также возможен — правда, подразумевает несколько больший объем времени и риски, связанные с возможностью хакерского вмешательства в переписку и т. д.

5. «А можно что-нибудь с ним (ней) сделать?» — сразу же отвечаем: НЕТ. И даже не пытайтесь выпытать у психолога средства воздействия на Вашего родного или знакомого. Если что-то в поведении близкого или знакомого Вас раздражает — это уже Ваша проблема. С ней можно эффективно и успешно работать, поскольку, заявляя о ней, Вы идентифицируете (сознаете себя), как клиент.

6. «А вы можете меня загипнотизировать?» — нет. Гипнозом (воздействием на человека с помощью внушения) имеют право заниматься только специалисты с высшим медицинским образованием — врачи-психиатры. Собственно, желание не решать проблему, а загнать ее поглубже, да еще и с чьей-то помощью свойственно нашей культуре:

«— Что это ты делаешь? — спросил Маленький принц.

— Пью, — мрачно ответил пьяница.

— Зачем?

— Чтобы забыть.

— О чем забыть? — спросил Маленький принц; ему стало жаль пьяницу.

— Хочу забыть, что мне совестно, — признался пьяница и повесил голову.

— Отчего же тебе совестно? — спросил Маленький принц, ему очень хотелось помочь бедняге.

— Совестно пить! — объяснил пьяница, и больше от него нельзя было добиться ни слова» [3].

Лично всегда привожу клиентам простую аналогию: надпитую бутылку шампанского туго закрывают пробкой. Когда пробка выстрелит — вопрос времени, ибо выделение газа из напитка не прекратилось. А если еще будет толчок...

7. «А с какими проблемами люди к Вам приходят?» — Тут, скорее всего, профессионал ответит Вам вопросом на вопрос: а зачем Вам это надо? Чем Ваше любопытство должно помочь в работе с Вашей проблемой? Скорее всего такой вопрос — банальная попытка потянуть время, дабы не обнажать собственные переживания. Ничего полезного из того, что могут Вам ответить, извлечь нельзя. Тем более, что само любопытство — форма атакующей агрессии, цель снова-таки — потянуть время, чтобы справиться со своим страхом.

8. «А вы никому не расскажете, что я Вам здесь расскажу?» — никому. Это самый главный пункт этики психолога. И пусть Вас не смущает блокнотик в руках специалиста — записи он будет делать для того, чтобы в случае возникновения затруднений в работе, обратиться за помощью к коллегам, — разумеется, не сообщая никаких ваших личных портретных или профессиональных данных (кроме пола и возраста). Процедура называется «супервизия» (взгляд сверху более опытного коллеги) или «интервизия» (разбор случая коллегами, равными по статусу). Внешне это похоже на постановку дифференциального диагноза на врачебном консилиуме (как в сериале про доктора Хауза). Разумеется, происходящее за дверями кабинета также не разглашается клиентом среди родных и близких. Частичное разглашение информации для них возможно лишь в том случае, когда кто-то из них производит оплату услуг специалиста.

9. «А какой у вас опыт работы?» — Хотя количество лет в профессии, к сожалению, не всегда отражается на качестве работы, все же в сознании клиента на первичном этапе «опыт работы» имеет значение как символ некой успешности. Кроме того, доминирует стереотип о жизненной неопытности человека более младшего возраста. В этом основная проблема молодых специалистов.

10. «Часто ли вы работаете с такими проблемами?» — Тут важны два момента: снять актуальность проблемы, сказав, что действительно с такими проблемами Вы сталкиваетесь относительно регулярно и успешно разрешаете, но при этом не обесценить проблему, так как для клиента она действительно уникальна и неповторима в тяжести переживания.

11. «То, что я говорю, нормально?» — Поскольку на консультации, так или иначе, клиенту приходится раскрываться и входить в эмоциональный контакт с терапевтом, он начинает искать поддержку, одобрение и подтверждение актуальности своих чувств. В этом случае чрезвычайно важно воздержаться от какой-либо яркой эмоциональной реакции на рассказ — это нормально, не хорошо и не плохо, что позволит клиенту самому оценить ситуацию, как бы со стороны, и в дальнейшем уберечь отношения от подстройки клиента к эмоциональным реакциям консультанта.

12. «Расскажете про меня чтонибудь?» — Подобный вопрос звучит при высокой тревожности и служит как бы проверкой «качества» консультанта. В подобном случае консультант либо заслуживает доверия, либо — нет. Проблема в том, что если поддаться на подобную манипуляцию, в дальнейшем в эту игру придется играть. Более эффективно будет проговорить, почему именно это так важно для клиента, а затем, при его желании, все же провести диагностические тесты.

13. «А вы мне точно поможет?» — Этот вопрос задают довольно часто, но в косвенной форме. Важно понимать, что часто клиент сам не понимает, к какому результату стремится и, соответственно, что-то гарантировать — заведомая ложь. В этом случае важно объяснить сам принцип консультации: отличие результата от ожиданий не всегда плохо, а просто по-другому.

Разумеется, данный перечень вопросов далеко не полный — в ходе практической деятельности профессионал помогающей профессии всегда сталкивается с вызовами и вопросами

из сферы отношений и человеческих переживаний — агрессией, обидой, недоверием, напряжением, подозрительностью и т. д. В нашей рефлексии профессионального опыта мы сделали лишь незначительную попытку дать в руки начинающему специалисту малую дозу паллиатива для преодоления первичного напряжения потенциального клиента.

Л и т е р а т у р а :

1. Про затвердження Порядку застосування методів психологічного і психотерапевтичного впливу МОЗ України; Наказ, Порядок від 15.04.2008 № 199. — <http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/z0577-08>.
2. *Пушкин А. С.* Маленькие трагедии. — М., 2011.
3. *Сент-Экзюпери А.* Маленький принц. — М., 2009.

Статья поступила в редакцию 29.06.2013 г.