

## CUM SĂ FACEM FAȚĂ CLIEȚILOR DIFICILI ÎN CONSILIEREA PSIHOLGICĂ

**Anastasia MAGHER**, studentă, Facultatea de Științe ale Educației,  
Psihologie și Arte, Universitatea de Stat „Alecu Russo” din Bălți  
Conducător științific: **Maria CORCEVOI**, dr., lect. univ.

**Abstract:** *This article presents the essential aspects of psychological counseling, how to build the relationship with the client. But most importantly, the article elucidates the typology of difficult clients and strategies for working with them. The methods of R. Kociunas and R. Nelson-Jones, which will help the counselor to face demanding clients with difficult behaviors.*

**Keywords:** *psychological counseling, difficult client, empathy, relationship of trust, cognitive model, internal language, automatic thoughts.*

Pentru a răspunde la întrebarea *cum să facem față clienților dificili în consilierea psihologică?* ne-am propus mai întâi să răspundem la o serie de alte întrebări:

*Ce este consilierea?* Consilierea ca demers acțional realizat de psiholog/consilier, reprezintă un proces specializat de susținere, orientare a persoanelor aflate în dificultate. Abordând problema la general, putem afirma că consilierea constituie un instrument indispensabil al psihologului, pedagogului, asistentului social și a oricărei persoane ce posedă o vastă experiență de viață.

*Cine sunt consilierii?* Consilierii sunt considerați toți cei care sunt formați profesional și acreditați pentru a acorda consiliere și a face psihoterapie. Rolul consilierului profesionist este de a însoți și stimula procesul de autoexplorare al clientului său, ajutându-l să conștientizeze și să acorde sens evenimentelor și stărilor sale, fără a-l indica sau sugera propriile explicații.

*Care sunt condițiile de bază ale relațiilor de consiliere?* În 1957, Carl Rogers a publicat un articol fructuos, intitulat "The necessary and sufficient conditions of therapeutic personality change" (Condițiile necesare și suficiente ale schimbării terapeutice de personalitate). În acest articol, Rogers a identificat șase condiții pentru schimbarea terapeutică, dintre care la trei *înțelegerea empatică, privirea pozitivă necondiționată și congruența* – se referă ca la niște condiții fundamentale ale relațiilor de consiliere. În primul rând, conceptele oferă insight-uri valoroase despre cum să sporim mai degrabă decât să interferăm cu dezvoltarea relațiilor de colaborare cu clienții. În al doilea rând, sintagmele empatie, privire pozitivă necondiționată și congruență fac parte din uzul comun în profesiunile de sprijin [3, p. 15].

Clienților le place să se simtă înțeleși în propriii lor termeni de către consilieri. *Empatia* este capacitatea de a se identifica mental cu lumea interioară a clientului și de a înțelege pe el în întregime. Consilierii ar putea avea și ar putea fi percepute ca dovedind înțelegere empatică pentru afirmațiile singulare ale

clienților o serie de afirmații ale clienților, o întreagă ședință de consiliere sau în decursul unei serii de ședințe de consiliere. Empatia este un proces activ, în care consilierii doresc să știe și să ajungă să primească înțelesurile și comunicările clienților. A răspunde la afirmațiile individuale ale clienților înseamnă un proces de ascultare și observare, de rezonare, discriminare, comunicare și de verificare a înțelegerii. Nu mai este nevoie să spunem că dimensiunea finală și esențială este că, într-o oarecare măsură, clientul a perceput empatia consilierului.

*Privirea pozitivă necondiționată* constă din două dimensiuni: nivelul privirii și necondiționalitatea privirii. Nivelul privirii sau, probabil mai corect spus, nivelul privirii pozitive se referă la sentimentele pozitive pe care consilierul le are față de client, cum ar fi simpatia, faptul de a-i păsa și căldura. Necondiționalitatea privirii se referă la acceptarea lipsită de judecată a experienței și autodezvăluirii realității subiective a clientului. O astfel de acceptare le oferă clienților permisiunea de a realiza și de a experimenta pe de-a întregul gândurile și sentimentele. Privirea pozitivă necondiționată implică, printre altele, compasiune pentru fragilitatea umană și înțelegerea condițiilor universale care îi fac pe indivizi să devină persoane mai puțin eficiente decât ar fi de dorit.

*Congruența* sau autenticitatea are atât o dimensiune interioară, cât și una exterioară. Din punct de vedere interior, consilierii sunt capabili să își conștientizeze în mod corect gândurile, sentimentele și experiențele semnificative. Aceștia au un grad mare de conștiință de sine. Conștiința de sine poate include faptul că își pot da seama ce părți din ei nu sunt perfecte pentru acordarea de asistență psihologică. Din punct de vedere exterior, consilierii interacționează cu clienții ca persoane reale. Ceea ce spun consilierii, sună adevărat. Consilierii nu se ascund în spatele unor fațade profesionale și nici nu poartă măști sociale politicoase. Onestitatea și sinceritatea caracterizează comunicarea congruentă. Consilierii sunt capabili să fie conștienți de propriile lor gânduri și sentimente, pentru a-și hrăni și dezvolta clienții. Deși congruența poate include dezvăluiri personale, aceste autodezvăluiri sunt folosite în beneficiul clienților, în interesul umanizării procesului de consiliere și al avansării acestuia, și nu pentru a-i face pe consilieri să se simtă mai confortabil [3, p. 54].

Toate aceste aspecte care sunt descrise aici sunt necesare pentru construirea relației eficiente și de încredere cu client. Aplicarea lor într-un timp depinde de competența, experiența și aptitudinile psihologului. Când asculți cu adevărat, încerci să vezi lumea din perspectiva celui alt și îi transmiți un mesaj de genul: „Îmi pasă de ceea ce se întâmplă cu tine, mă interesează experiența ta”. Acest mesaj este profund recompensator pentru cel care se exprimă. În consiliere și terapie, uneori, acest mesaj este suficient pentru a genera „vindecarea”.

Pe parcursul activității sale profesionale, consilierul întâlnește diverse categorii de clienți. *Clienții dificili* – sunt o categorie de persoane, care vin la consilierea psihologică și au diferite pretenții sau comportamente complicate și

specifice. În acest articol, noi vom prezenta câteva tipuri de clienți dificili în consilierea psihologică [2]:

1. *Clienți anxioși.* În consiliere, întâlnim clienți pentru care anxietatea este o stare angoasantă, persistentă, adesea însoțită de senzații fizice neplăcute. Din punct de vedere psihologic, acest client simte că este ceva în neregulă cu el. Uneori, această afecțiune dispăre de la sine, dar adesea se agravează și devine din ce în ce mai greu de tolerat, uneori este dificil pentru client să explice problemele care stau la baza acestei experiențe debilitante. Anxietatea poate motiva rezistența la procesul de consiliere. În esență, există o rezistență la recunoașterea conflictelor interne și, prin urmare, o creștere a anxietății. Observațiile consilierului ar trebui să atragă atenția clientului asupra modului în care acesta evită anxietatea: „Ai schimbat subiectul conversației?”, „Încerci să muți atenția asupra mea?”, „Vrei să-ți arăt subiectul de exprimare?”, „Ne întoarcem din nou – încerci să-mi impui conducerea conversației”. Este important să lăsăm clientul să vorbească și să își exprime anxietatea, deoarece un client anxios nu aude prea mult și îndemnul consilierului nu ajung la el. Anxietatea nespusă este nelimitată. Atunci când este „îmbrăcată” într-un înveliș verbal, ea este fixată în cuvinte și devine un obiect pe care atât clientul, cât și consilierul îl pot „vedea”.

2. *Clienți cu reacții de frică și fobii.* În consilierea psihologică, întâlnim două tipuri de frică – cea normală, înțeleasă ca o reacție naturală, și cea patologică, denumită în mod obișnuit fobie. Consilierul trebuie să înțeleagă semnificația psihologică și psihodinamică diferitelor tipuri de temeri pentru a putea ajuta eficient. În cele mai multe cazuri, clienții vin la psihologi din cauza unor temeri specifice legate de evenimente importante (frica de examene, frica de operație etc.). În aceste cazuri, clientul trebuie mai întâi ajutat să înțeleagă semnificația evenimentului care a provocat frica și să înțeleagă dacă reacția sa la acest eveniment este adecvată și justificată. Nu este necesar să ajutăm clienții să scape complet de frică și nici nu este necesar să ascundem informații care la prima vedere par înfricoșătoare. Informațiile prezentate în mod corespunzător nu fac decât să pregătească pentru un eveniment dificil. O anumită cantitate de frică se poate dovedi a fi vindecătoare. Consilierul ar trebui să îl ajute pe client să folosească în mod constructiv frica.

3. *Clienți ostili și agresivi.* Motivele nemulțumirii clientului pot fi simple – nu-i place privirea sau cuvintele consilierului, consilierul este prea tânăr etc. Dar, cel mai adesea, ostilitatea este rezultatul transferului sentimentelor clientului față de o altă persoană semnificativă din viața sa asupra terapeutului. Circumstanțe similare îi fac pe unii clienți ostili, în timp ce pe alții nu. Aceste diferențe se datorează, în principal, particularităților experiențelor de viață. Atunci când un client, în special la începutul consilierii, este ostil, suspicios sau furios, consilierul trebuie să știe că sursa acestor sentimente se află în interiorul clientului. În consilierea psihologică, trebuie avut în vedere faptul că, uneori, furia ascunde anxietatea. În astfel de cazuri, este necesar să ajutăm clientul să își înțeleagă adevăratele sentimente și să transformăm astfel ostilitatea. Consilierul ar trebui să fie

conștient de sentimentele sale în astfel de situații și să identifice resentimentele sale pentru a-l ajuta mai eficient pe client să își depășească furia.

4. *Clienți „nemotivați”*. Uneori, oamenii vin la un consilier fără să vrea și resping rolul de client impus de alții. De exemplu, un client spune: „Soția mea mi-a cerut să vin aici, dar nu cred că mă puteți ajuta”. Unii vin la consilier cu singura intenție de a dovedi că nimeni nu îi poate ajuta. Acești clienți sunt lipsiți de motivație în procesul de consiliere. Această situație este o sursă evidentă de stres pentru un psiholog de orice orientare teoretică. Nu contează în ce instituție are loc. Consilierul este obligat să „trateze”, să „adapteze” persoana împotriva voinței sale. Lipsa de interes a clientului față de muncă trebuie luată cu înțelegere, dar, în același timp, trebuie arătat că nici consilierul nu este interesat să lucreze cu forța în beneficiul clientului. Esența și posibilitățile consilierii pot fi explicate clientului în mod serios și amănunțit. Dacă nu încercăm să ajutăm clientul cu orice preț și mai ales împotriva voinței acestuia, motivația clientului poate începe să se schimbe și se pot găsi premisele pentru un contact de consiliere productiv. Cu toate acestea, consilierul trebuie să accepte cu calm și fără să se autoînvinovățească inutil că un client „nemotivat” va rămâne doar un client formal sau va înceta cu totul vizita.

5. *Clientul care plânge*. Mulți clienți se îngrijorează atunci când vorbesc despre dificultățile insolubile și tragediile din viața lor și nu pot vorbi fără lacrimi. Lacrimile vă ajută să vă amintiți situațiile dificile și să vă întoarceți la ele. Deseori, un client începe și se oprește din plâns atât fără intervenția consilierului. Atunci când este evident că clientul este pe punctul de a începe să plângă, este necesar să se păstreze calmul și să se aștepte până când acesta reușește să se descurce singur. Uneori, clientul schimbă subiectul conversației pentru a-și reveni, ceea ce nu trebuie să i se opună rezistență. Dacă clientul plânge, trebuie să i se permită să plângă. Principalul motiv pentru care se plânge în timpul consilierii psihologice sunt problemele clientului, depresia sa, dar nu este singurul motiv. Cei mai mulți oameni, plâng din cauza furiei, lor ar trebui pur și simplu să li se permită să își exprime sentimentele. Uneori plâng din frustrare, alteori plâng de bucurie. În orice caz, consilierul ar trebui să permită clientului să plângă în liniște în biroul său.

6. *Clienți depresivi*. În consilierea psihologică, ne întâlnim, de obicei, cu așa-numita „depresie reactivă”, care apare, de obicei, ca reacție la evenimente traumatice de viață (boli somatice, conflicte, probleme intime, diverse pierderi, inclusiv moartea unei persoane dragi etc.). Depresia se manifestă, în primul rând, prin modificări ale dispoziției. O persoană devine tristă și posomorâtă, gândurile despre viața lor ratată o cuprind și o arde un sentiment acut de învinovăție. Își pierde gustul pentru viață și capacitatea de a rezista la greutăți și își pierde interesul pentru lucrurile care îl atrăgeau înainte. Atât activitatea motorie, cât și procesele de gândire sunt încetinite. Dacă depresia este ușoară, individul poate încă să muncească, să îndeplinească sarcinile zilnice, dar acestea nu mai sunt plăcute. Când depresia devine agravată, se pierde orice activitate. Cea

mai frapantă trăsătură a persoanei depresive este autodeprecierea. Persoana deprimată se simte inutilă, un ratat și așa mai departe. Devine excesiv de sensibilă la orice și acest lucru diminuează și stima de sine. Sarcina consilierului în lucrul cu clienții depresivi este dublă: să sprijine clientul și să-l ajute să-și explice dificultățile din punct de vedere psihologic. Pentru a restabili încrederea clientului în propriile capacități, este necesar să se acorde atenție domeniilor în care este competent și realizărilor sale anterioare. Este important să se mobilizeze impulsurile agresive ale clientului, astfel încât acesta să poată face față cu mai mult succes provocărilor vieții.

În cazurile de depresie, se utilizează, de obicei, medicamente antidepresive. Prescrierea și dozajul medicamentelor depinde de clinicieni, dar psihologul ar trebui să știe dacă clientul folosește medicamente și care sunt efectele acestora. Nu ar trebui să se ofere sfaturi cu privire la alegerea medicației sau a dozei clientului, dar întrebările ar trebui discutate întotdeauna cu medicul prescriptor.

Un obiectiv major al psihologului este să facă procesul de intervenție psihologică clar atât pentru el, cât și pentru clientul dificil. Consilierul revizuieste eficient problema cu care s-a prezentat clientul, stabilește faptul că clientul nu prezintă risc suicidal și că nu sunt modificări semnificative de la evaluarea inițială și ajută clientul să transpună problemele specifice în obiective pentru consiliere. Un obiectiv major al consilierii este ameliorarea simptomatologiei, adică o reducere a nivelului de stres al clientului. O emoție negativă intensă provoacă suferință și poate fi disfuncțională dacă se suprapune cu capacitatea clientului de a gândi clar, de a rezolva probleme, de a acționa eficient sau de a obține satisfacție. Clienții experimentează adesea emoții de o intensitate accentuată sau neconcordanță cu situația. Deși consilierul poate recunoaște caracterul accentuat sau neconcordanț al unei emoții, el se abține să o eticheteze astfel, în special în primele ședințe ale consilierii. El admite mai degrabă acest lucru și are o atitudine empatică față de modul în care se simte clientul. Pentru a putea reduce tulburarea dispoziției acestuia, consilierul nu contestă emoțiile clientului și nu le dispută, ci mai degrabă se focalizează asupra evaluării gândurilor și credințelor disfuncționale care stau la baza stresului său. Consilierul organizează informațiile prezentate de client sub forma modelului cognitiv: situație, gând automat și consecință (emoție, comportament și răspuns fiziologic). Este important ca consilierul să fie atent la momentele în care clientul confundă gândurile cu emoțiile.

Consilierul conceptualizează sau reformulează în permanență problemele clientului, încercând să înțeleagă experiența și punctul de vedere al acestuia. El încearcă să își dea seama de modul în care credințele fundamentale ale clientului au dat naștere unor percepții și gânduri automate specifice dintr-o anumită situație și cum au influențat aceste credințe emoțiile și comportamentul. Referitor la demonstrarea influenței percepțiilor asupra sentimentelor și comportamentului, consilierii ar trebui să-i instruiască pe clienți în înțelegerea diferenței dintre fapt și deducție. Clienții pot învăța că percepțiile lor cu privire la ei înșiși, la alții și la lu-

me sunt „faptele” lor subiective. Atunci când sunt puși în fața situațiilor-problemă, clienții pot să facă afirmații potențial eronate despre ei înșiși, cum ar fi „Nu sunt bun la asta” și despre ceilalți „întotdeauna face...” sau „Niciodată nu face...”. Astfel de afirmații sau percepții influențează modul în care se simt, comunică și reacționează. Atunci când ajută clienții la verificarea acurateței percepțiilor lor, consilierii le cer să distingă între fapt și deducție, și să facă astfel încât deducțiile să se potrivească faptelor pe cât de mult posibil. Consilierul poate utiliza chestionarea/ verificarea acurateței percepțiilor chiar din prima ședință pentru a evalua o percepție/un gând specific, utilizând următoarele întrebări [1, 3]:

1. Unde este dovada care să-ți susțină percepția?
2. Există și alte moduri în care ai putea percepe situația?
3. Care dintre modalitățile de a percepe situația se potrivește cel mai bine cu faptele disponibile?

Pentru a putea face fața clienților dificili în consilierea psihologică este important înțelegerea relației între ceea ce percepem din mediul nostru (expresie facială, zgomot, situație...) și apariția unui disconfort emoțional. Gândirea creează, în mod constant, conexiuni, sondând în rezervorul de amintiri și în memoria noastră (trecutul), în dorințe (viitoare), inclusiv în valorile și principiile clienților. Gândirea negativă eliberează o moleculă de cortizol care declanșează stresul. Procesul de consiliere a clienților dificili implică așadar, înțelegerea că, de cele mai multe ori, nu este vorba de situația în sine care, de fapt, nici nu este stresantă, ci mai mult de percepția eronată a clienților asupra ei și de gândurile asociate cu aceasta, care vor provoca depresie, anxietate, furie...

### **Bibliografie:**

1. BECK Judith S. trad.; Elena Crăciunescu, Teodora Rohian. Psihoterapie cognitivă: fundamente și perspective. Cluj-Napoca: Editura RTS, 2010 ISBN 978-973-1816-33-3
2. KOCIUNAS, Rimantas. Основы психологического консультирования. Академический проект, 1999 – 240 с. ISBN 5-8291 0002
3. NELSON-JONES, Richard. trad.: Clara Ruse. *Manual de consiliere*. – București: Editura Trei, 2009 ISBN 978-973-707-293-1