Настольная книга успешного психолога
Геннадий Старшенбаум

Геннадий Владимирович Старшенбаум
Настольная книга успешного психолога. Все, что нужно знать и уметь высококлассному специалисту. Экспресс-курс

Библиотека успешного психолога –

текст предоставлен правообладателем http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=22961322
«Геннадий Старшенбаум. Настольная книга успешного психолога. Все, что нужно знать и уметь высококлассному специалисту. Экспресс-курс»: АСТ; Москва; 2017
ISBN 978-5-17-101220-5
Аннотация

Книга известного психотерапевта с многолетним профессиональным стажем Г. В. Старшенбаума представляет собой самоучитель, помогающий пошагово организовать работу консультирующего психолога. Книга поможет вам расширить имеющиеся знания с помощью тестов, домашних заданий и тренинга навыков. Научиться быстро и эффективно решать стоящие перед вами задачи – от организации приема и первичной консультации до работы над собственными ошибками и тестирования себя.
В книге содержится информация, которая потребуется специалисту для начала успешной практики психолога. Большое внимание уделено личностным, половым и возрастным особенностям клиентов, а также специфике работы с трудными случаями. В книге приводится множество примеров, а также содержатся выдержки из реальных консультаций. Адресована психологам, но будет полезна и врачам, педагогам, администраторам, юристам и другим специалистам, работающим с людьми и желающим развить свои навыки общения.

Геннадий Старшенбаум
Настольная книга успешного психолога. Все, что нужно знать и уметь высококлассному специалисту. Экспресс-курс

Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.
© Старшенбаум Г., 2017
© ООО «Издательство АСТ», 2017

***

Многому я научился у своих наставников, еще большему – у своих товарищей, но больше всего – у своих учеников.
Талмуд

Предисловие

Я преподаю в Московском институте психоанализа. Мой идеал педагога – Сократ, которому принадлежат великие слова: «Ученик – это не сосуд, который нужно наполнить, а факел, который нужно зажечь». Плутарх добавил: «А зажечь факел может лишь тот, кто сам горит». Профессию психолога, как правило, выбирают люди с незажившей душевной раной, которая обостряет их чувствительность к боли, даже чужой. Среди моих учеников выделяются люди, прошедшие через трудные испытания и готовые помочь товарищам по несчастью. К сожалению, я не успеваю дать им столько, сколько могу, поэтому пишу для них такие книги, как эта. Она написана на основе моего многолетнего опыта тренинга личностных качеств и профессиональных навыков психолога, в книге сделан акцент на самообучении и самостоятельной работе с тестами и другими материалами.
Получив диплом психолога, бывший студент сталкивается с массой практических проблем. Сможет ли он этим зарабатывать на жизнь? Сумеет ли лечить пациентов и помогать клиентам? Как набрать необходимое количество клиентов? Где проводить прием? Ответы на эти и другие практические вопросы вы найдете в первой главе, в которой речь идет об условиях, необходимых как для эффективной работы с клиентами, так и для защиты собственных интересов.

Хороший психолог легко введет тебя в свое положение.
(Карл Краус)

Признание проблемы – половина успеха в ее разрешении.
(Зигмунд Фрейд)

Мне хочется помочь не только обучающимся и начинающим консультантам, но и другим специалистам помогающих профессий, не обученным работать с клиентами. Поэтому в книге сделан акцент на самообучении с помощью тестов, домашних заданий и тренинга навыков в парах и тройках с коллегами.
С помощью профессиональных, но несложных тестов вы сможете выявить особенности своего характера, которые могут помешать вам в работе. Предложенные упражнения помогут скорректировать эти проявления, повысить собственную устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию, сохранить терпение и уважение к мнению клиента и избежать профессионального выгорания. Моделирование рабочих ситуаций облегчит применение на практике усвоенных психологических техник. С помощью ролевых игр вы сможете выявить стереотипы, затрудняющие успешное общение, проанализировать ошибки, допускаемые в общении с партнером, приобрести опыт ведения терапевтического диалога.
Желательно каждое упражнение или игру завершать ответом на три вопроса: что понравилось в своей работе, что не понравилось и как хотелось бы выполнить ее по-другому? На протяжении всей работы необходимо производить измерение и оценку с помощью различных тестов, чтобы ставить перед собой адекватные задачи и объективировать достижения.
Я не выписываю лекарств и не заговариваю зубы в гипнозе. Если пациенты приходят с психосоматикой, то быстро переключаются с тела на свою жизнь. На первый план выступают конфликты с близкими людьми. Клиенты жалуются на начальников, родителей, супругов, детей, любовных партнеров, хотят дружить со мной против них. Я объясняю, что не знаю, каков на самом деле «наш общий враг», – это испорченный телефон. Напоминаю о договоре, по которому клиент обещал разобраться в себе, а не подкреплять моим авторитетом негативную оценку партнера. Я хочу и

могу работать с тем, что наблюдаю в реальности, – с нашими взаимодействиями здесь и сейчас. И не стоит откладывать свои реакции, лучше выражать их спонтанно, быть самим собой. Еще больше возможностей и безопасности для клиента дают групповые занятия. Если, конечно, взаимодействие на встречах группы не переходит в отношения между участниками вне группы.
Клиенты начинают озвучивать внутренние голоса – разумеется, не те, что бывают у психически больных. Это обычный диалог Родителя и Ребенка по Эрику Берну. Родительский голос обращается на «ты», требует, ругает, угрожает. Важно не заглушить этот голос, а изменить отношение к нему. Слушать ведь не означает слушаться. С внутренним голосом можно разговаривать и договариваться – зачастую в отличие от первоисточника.
Клод Луи Бертолле (в честь которого названа бертолетова соль) дал определение: грязь – это химические вещества не на своем месте. Замечательный образец позитивного переопределения! У клиентов, сумевших найти место в душе для любви к родителям, зачастую изменяются отношения и с родителями, и с другими близкими людьми.

Мир принадлежит оптимистам, пессимисты – всего лишь зрители.
(Франсуа Гизо)

Основные вопросы в начале работы

Первые клиенты

Хорошо, если вы устроились на работу в центр психологической помощи. Психологи, работающие в клиниках, обычно набирают клиентуру из выписанных пациентов. Если же вы предпочитаете быть «свободным художником», перед вами встает вопрос: где искать клиентов. Не советую начинать с клиентов «с улицы». Оттуда приходят самые трудные и ненадежные. Только зря потеряете время и силы. Работать с родственниками и друзьями? Деньги брать с них неудобно, остается бартер. Но тогда – или дружба, или табачок…
Начинающий частнопрактикующий консультант еще не имеет постоянной клиентуры и, соответственно, стабильного дохода. У него мало возможностей для оказания полноценной психологической помощи. Чем скрывать это, лучше честно предупреждать клиентов о своей неопытности и назначать на первых порах минимальную оплату. Скажите, что у вас есть супервизор, с которым вы будете обсуждать свою работу с клиентом. Если в процессе возникнут какие-то проблемы, вы сможете порекомендовать клиенту более опытного специалиста.
Лучше всего в начале карьеры поработать диагностом и диспетчером. Первому вы научились в институте, теперь самое время закрепить полученные знания на практике. Диагноз нужен хотя бы для того, чтобы определить, в какой помощи нуждается клиент. А дальше – направить его к специалисту, который сможет оказать помощь, если у вас еще нет достаточной подготовки.

Коллеги. Принципы выстраивания отношений

Наладьте контакт с психологическими службами, амбулаторными медицинскими учреждениями и психиатрическими стационарами, социальными учреждениями. Составьте список знакомых специалистов разного профиля: детского, семейного, тестирующего и медицинского психологов. Включите в список также врача-психотерапевта, психиатра, нарколога, невропатолога, терапевта. Спрашивайте у коллег, кого они могут порекомендовать. Посещайте мероприятия, где вы сможете познакомиться со специалистами и договориться о сотрудничестве.
Необследованного клиента с соматическими жалобами не спешите диагностировать как

психосоматического. Убедите его пройти обследование для исключения соматической патологии. Направьте его к врачу, которому доверяете, и отследите результаты вашего направления очень внимательно. Психологические проблемы соматического больного решайте в сотрудничестве с его лечащим врачом. Будьте в курсе, какие лекарства принимает больной, как они могут влиять на его психическое состояние. Особого внимания заслуживают больные, принимающие психотропные средства.

Если вы работаете с семьями, а коллега – нет, он может направить семью клиента к вам, продолжая работать с ним индивидуально. Или он работает с мужем, а к вам посылает жену, работает с ребенком, а к вам посылает мать. В таком случае необходимо согласовывать свою тактику в процессе совместной работы. Вроде бы проще и эффективнее взять все в свои руки. Но в раздельном ведении есть свои плюсы: распределение функций и ответственности, взаимное дополнение, клиенты получают образец сотрудничества коллег и т. д.

Нередко бывает так: клиент просит принять его – ваш номер телефона дал ему ваш коллега. Все в порядке, если вы доверяете коллеге настолько, что он может давать ваши координаты по собственному усмотрению. Если же вы так не договаривались, стоит связаться с ним, поблагодарить за доверие и нового клиента, поговорить о клиенте и вашем будущем сотрудничестве.

Клиенты, побывавшие до вас у другого консультанта, иногда начинают сравнивать вас с ним. Некоторые расхваливают его, мобилизуя ваше профессиональное честолюбие. В таком случае спокойно заметьте: «Значит, наша работа вам понравилась». Но чаще клиенты жалуются на невнимание вашего коллеги и выражают надежду на лучшее отношение к себе. При этом они скрыто угрожают уходом, если вы не оправдаете ожиданий.

Выясните объективные причины прекращения работы, чтобы не повторять ошибок коллеги. Возможно, уход клиента был обусловлен особенностями характера клиента или негативным переносом на коллегу. Воспоминание о нем в ходе работы могут меняться в лучшую сторону. Узнав о положительных аспектах прежней терапии, включите их в работу. Чаще всего неудача бывает связана с тем, что не были четко оговорены взаимные обязательства консультанта и клиента. Не высказывайте критических замечаний в адрес коллеги по этому поводу, просто предложите составить рабочий договор.

Клиент может прийти от вашего коллеги со сложившимся представлением о причинах своих проблем и способах их решения. Если он настаивает, чтобы вы продолжали в том же духе, уважительно пообещайте, что рассмотрите его проблемы с этой точки зрения, а потом и с других, чтобы вместе выбрать лучшую.

Если ваш коллега рассказывает вам, что клиент говорил ему о вас что-то плохое, сразу предупредите, что вы должны будете сказать клиенту, от кого вы это услышали. Следует откровенно поговорить с клиентом о его отношении к вам, а также понять, что помешало ему выразить свое недовольство непосредственно вам. Ведь по договору клиент не должен ни с кем обсуждать свои чувства к консультанту (за его спиной). Попросите коллегу в подобных случаях напоминать вашим клиентам об этом пункте договора.

Когда вы направляете клиента на консультацию к более опытному коллеге, вы надеетесь, что клиент вернется к вам, а старший товарищ подскажет, как эффективнее с ним работать. Вместо этого коллега может оставить клиента себе. Понятно, что такой эгоизм мешает профессиональному сотрудничеству и служит плохим примером для клиента. Рано или поздно он уйдет к еще «лучшему» или «более внимательному» специалисту.

Мои бывшие ученики иногда звонят с просьбой помочь разобраться в сложном случае. Я предлагаю им приехать на супервизию, заручившись согласием клиента. Исключительно редко бывает, что рассказа о работе с клиентом недостаточно, и нужно увидеть его непосредственно. Можно обойтись и без индивидуальной супервизии, посещая балинтовскую группу. В такой группе моделируются конкретные рабочие отношения консультанта с клиентом, есть возможность посмотреть на свою тактику со стороны и изменить ее.

Как общаться с клиентом по телефону?
Клиент впервые звонит вам, просит его принять. Если вместо взрослого клиента звонит кто-то другой, попросите перезвонить самого потенциального клиента. Выясните, что он о вас знает и чего от вас ждет. Не входите в подробности его проблем, не комментируйте его высказываний. Объясните, что у вас будет время поговорить о таких важных вещах подробно, а сейчас вы лишь договариваетесь о технических деталях встречи.
Неопытный клиент рассчитывает получить спасительный рецепт за одну встречу. Предупредите, что не успеете разобраться в его проблемах за 45 минут. Предложите сделать первую сессию двойной – то есть 90-минутной. Супружеская или семейная сессия всегда занимает 90 минут. А вот беседа с младшим школьником не должна длиться более получаса, с дошкольником – не более 20 минут.
Укажите размер гонорара. Предупредите о точном времени начала и завершения сессии, о необходимости оплачивать пропущенную сессию, если она не отменена за 24 часа или раньше. Объясните клиенту, почему не сможете его принять, если он приедет раньше назначенного времени. Выясните реакцию клиента на ваши условия. Ориентировочно оцените его психическое состояние. При необходимости предложите обратиться к медицинскому психологу или врачу-психотерапевту. Если состояние клиента не внушает вам серьезных опасений, согласуйте время и место встречи. Проверьте, правильно ли он все записал. Запишите имя и фамилию клиента, а также номер его телефона, объяснив, что это может понадобиться в будущем для обратной связи. Постарайтесь закончить разговор через 5 минут.

Примерная схема разговора
– Откуда вы узнали мой номер телефона?
– В чем проблема, какой помощи вы ждете от меня?
– Обращались ли вы раньше к консультантам или психиатрам?
– Принимали психотропные лекарства?
– Лечились в стационаре?
– Вас устроят мои условия?
– Когда вы хотите встретиться?

Мать направила к вам сына-подростка и после консультации звонит вам, чтобы узнать «ваше мнение». Так же может вести себя жена алкоголика. Попросите этих обеспокоенных женщин заручиться согласием клиента, прежде чем звонить вам. Обычно клиент возражает, и у жены появляется мотивация поработать с созависимостью, а у матери – с гиперопекой. Если у вас возникла настоятельная необходимость позвонить тем, кто заботится о клиенте, добейтесь вначале его понимания, убедите, что действуете в его же интересах, иначе он воспримет происходящее как заговор против него.
Объясните клиенту, что вам можно звонить для решения организационных вопросов, если вы не договорились о следующей встрече. Непредвиденной ситуацией, требующей вашего неотложного вмешательства, может быть опасное для себя или других поведение. При этом учтите, что некоторые клиенты могут понять это так: «Чтобы получить внимание, нужно дойти до точки».
Если клиент все же просит по телефону уделить ему «пару минут в виде исключения», выслушайте его без комментариев и советов, пытаясь оценить степень опасности. Через две минуты предложите клиенту продолжить разговор на сессии и попрощайтесь. В сомнительном случае назначьте внеочередную сессию. На встрече обсудите причину звонка и предупредите об опасности попасть в зависимость от вашей поддержки. Скажите также, что хотели бы в свободное время отдыхать от работы.
На время сессии отключайте телефон и просите клиента сделать то же. Если клиент не возражает, неплохо записывать сессию на диктофон, чтобы потом прослушать и проанализировать ее самому или вдвоем с супервизором. Можно распечатать запись для наглядности. Я предпочитаю конспектировать.

Это сокращает мои монологи, помогает структурировать беседу, фиксирует возникшие ассоциации, вопросы и предположения. Запись можно показывать клиенту, когда он забыл или исказил то, что говорил. Полезно использовать записи для анализа контрпереноса, контроля эффективности консультирования и для научной работы.
Чтобы у клиента не снизилось доверие к вам, делайте лишь короткие заметки. Если вам нужна пауза, чтобы записать важную информацию, спросите клиента: «Вы не будете возражать, если я запишу эти детали? Они важны, и я не хотел бы упустить их». Закончив запись, отложите тетрадь с ручкой и невербально продемонстрируйте свою готовность возобновить контакт.

Иногда может выручить скайп

Клиент не может приехать в часы вашего приема – он живет далеко, его не отпускают с работы, а женщине не с кем оставить маленького ребенка… В таких случаях выручает скайп. Вы сэкономите время, которое потратили бы на дорогу, клиент не нервничает, простаивая в пробках, и во время сессии чувствует себя на своей территории.
Клиент может сомневаться – ведь у него не будет чувства вашего присутствия, а вы будете видеть только его лицо. Это как лечение по фотографии, но он не доверяет экстрасенсам. И все-таки предложите попробовать. Возможно, его все устроит.

Когда гостиная становится рабочим кабинетом

В ваш дом теперь вхожи чужие нервные люди, они сидят в ваших креслах или лежат на вашем диване, принюхиваются к запахам кухни, интересуются вашей семьей. Надо выделить для них полотенце в ванной – тут они моют руки и заплаканное лицо. Надо следить, чтобы в туалете не кончалась бумага, и вытирать пол после неаккуратных клиентов.
Но все же начинающий консультант увереннее чувствует себя на своей территории. Вы остаетесь в своем любимом кресле, экономите на аренде офиса и на бензине, не тратите время на дорогу. Что ж, дома так дома. Приготовьте вешалку, табурет, домашние тапочки и рожок для обуви. Повесьте в прихожей свои сертификаты в рамочках и настенный календарь.
Вы с клиентом должны хорошо видеть мимику друг друга. Днем для этого достаточно солнечного света. Если приходится усаживать клиента лицом к окну, опустите жалюзи или задерните шторы. Вечером не включайте слишком яркий свет. Для индивидуальной работы предпочтительнее локальное освещение. Настольная лампа не должна вызывать ассоциацию с кабинетом следователя или спальней.
Для рабочего кабинета хорошо подойдут мягкие шероховатые обои. Клиентов с ведущим тактильным анализатором поглаживание обоев может успокоить больше, чем ваш голос. Оживите стены эстампами или небольшими картинами нейтральной тематики. Не вешайте чьих-то портретов и фотографий близких. Лучше подойдут живые цветы в горшках, а если уж выбирать срезанные – то не отвлекающие внимания, без резкого запаха и не увядшие.
Не забывайте проветрить помещение, особенно после тяжелых духов демонстративной клиентки. Вам потребуется кондиционер, ионизатор или вентилятор. Не ставьте пепельницы, просите закурившего клиента прекратить курить немедленно и впредь здесь не курить (вы же не курите сами – или вы аддикт?).
Не усаживайтесь за стол, как врач в кабинете. Поставьте кресла на расстоянии вытянутой руки параллельно друг другу или под небольшим углом. Кресла должны быть мягкими, но не слишком глубокими, чтобы можно было без труда подняться. Между ними поместите небольшой журнальный столик или тумбочку с настольной лампой под уютным абажуром, письменными принадлежностями, платочками, минералкой в пластиковой бутылке. Для детей нужны игрушки, принадлежности для рисования и детская мебель. Для психоанализа может понадобиться кушетка или диван. Он же

пригодится для семейных сессий.
Некоторые клиентки уютно устраиваются в кресле с ногами и сворачиваются в клубок. На диване они тоже принимают позу плода и укрываются пледом, иногда с головой – назад в утробу! Так недолго и задремать под бабушкину сказку. Не позволяйте клиенту превратить процесс консультирования в заговаривание зубов.

Выездные сессии могут помочь в диагностике

Семейную сессию легче организовать в доме клиента, особенно при наличии лежачих больных или престарелых членов семьи. Если визит организовали близкие клиента, предупредите их, что не будете скрывать от него своей профессии и цели визита.
Домашняя обстановка клиента очень помогает в диагностике. Запущенная грязная квартира бывает при депрессии и старческом слабоумии, последнее часто сочетается с накоплением ненужных старых вещей. Хронические шизофреники собирают странные коллекции, размещают на стенах символические надписи и знаки. У истеричной женщины квартира может напоминать театральный макет с драпировками, декоративными обоями, статуэтками. Куклы и мягкие игрушки в доме без детей говорят об инфантильности хозяйки, педантичный порядок и стерильная чистота – об ее навязчивостях и фригидности. Спартанская квартира одинокой женщины похожа на гостиничный номер – возможно, она отрицает свою женственность. Нарцисс с гомосексуальными тенденциями превращает спальню в царство зеркал. Человек, готовый начать новую жизнь, может оформить квартиру в ультрасовременном стиле.
Чтобы поговорить с клиентом без помех, необходимо уединиться, например, на кухне, выключить телевизор и попросить детей поиграть без шума. Не отказывайтесь от чашки чая, но не более того. Курение также лишь отвлекает и создает неделовую атмосферу. Стандартное время сессии – 45–50 минут. Если клиент не тяжело больной, постарайтесь убедить его приезжать к вам. Чтобы материально заинтересовать его в этом, ваш гонорар на выезде должен быть значительно выше обычного. Ведь вы тратите дополнительное время на дорогу.

Психолог в суде

Вы можете стать свидетелем по инициативе клиента или по вызову суда. Свяжитесь с адвокатом клиента для выработки общей стратегии в интересах клиента. Полезно заранее проиграть с клиентом и его адвокатом ситуации, которые могут возникнуть в ходе судебного заседания.
Соблюдение конфиденциальности – первое правило успешного психолога!
Поскольку клиентура набирается в основном за счет «сарафанного радио», ваши клиенты могут состоять в определенных отношениях. Соблюдайте личностную безопасность клиента, не рассказывайте о нем другим. Раскрыть информацию вас могут обязать только органы суда и следствия. Что касается ваших тайн, то клиенты не обязаны их хранить. Так что не делитесь ими, берегите свои границы.

Безопасность психолога

Демонстративные клиентки нередко считают, что могут заинтересовать человека только сексом. Кроме того, возвеличивая вас, они жаждут слиться с вами, чтобы почувствовать себя значительнее. И наконец, завладев вами, можно победить соперников – других клиентов и вашу супругу. Избегайте физических контактов с такой клиенткой, бережно анализируйте чувство влюбленности, объясняя ей, что это обычные реакции в процессе эмоционального сближения. Проследите проявления этого сценария в жизни клиентки и постройте с ней отношения безусловного принятия.
Ваша одежда не должна сексуально провоцировать клиентов. Одевайтесь скромно, не слишком

официально, но и не по-домашнему или по-пижонски. Слишком выразительный галстук или драгоценности так же неуместны, как и футболка с вызывающей надписью или шорты. Сведите к минимуму физические контакты: рукопожатия при встрече и прощании, услуги гардеробщика, успокаивающее поглаживание и т. п.
Не нужно ездить в одиночку к сексуально озабоченному одинокому клиенту противоположного пола. Если у вас есть основания предполагать какую-то опасность, возьмите с собой коллегу. Если ваши опасения подтвердились еще у порога, не входите в квартиру, постарайтесь сделать все, что нужно, за ее пределами. Если клиент во время сессии угрожает вам или проявляет признаки психоза, немедленно уходите из дома и из другого места позвоните в соответствующие службы.

Заработок психолога

Консультант – обслуживающая профессия. Клиент выступает как работодатель, консультант – как наемный работник. Нередко клиент требует за свои деньги гарантированного результата. Объясните, что вы получаете деньги не за результат, а за то, что помогаете клиенту в его работе с собой. Гарантировать вы можете только свою добросовестность и профессионализм.
Многие клиенты сверхценно относятся к деньгам. Одни пытаются уйти, не заплатив, забывают дома кошелек, не хотят оплачивать пропущенную сессию. Другие, напротив, предлагают оставить сдачу в счет следующей сессии или заранее оплатить ее, стесняются давать деньги в руки, кладут их в конверт, оставляют на видном месте.
Клиент может оставить самое важное на конец сессии и попросить продлить ее за дополнительную плату. Не соглашайтесь на это – уговор дороже денег. Пусть клиент тоже заранее планирует работу, а не подчиняется своим импульсам и не пытается вас купить. Между прочим, чтобы не чувствовать себя в финансовой и психологической зависимости от клиента, неплохо иметь дополнительный заработок, а то и профессию.
Размер гонорара сообщайте клиенту во время первого телефонного разговора. Соотносите его с гонораром коллег. Сразу объясните, что оплата сессии, пропущенной без своевременного предупреждения, – не санкция, а справедливое возмещение ваших убытков. Ведь вы могли бы в это время принять другого человека. Проясните также, что вы будете считать форс-мажором (см. ниже «Рабочий договор»).
О повышении гонорара (из-за инфляции и вследствие роста вашей квалификации) предупреждайте за месяц. Связывать размер гонорара с материальным положением клиента не советую, как и работать в долг или в счет услуг клиента. С двух работающих супругов за парную сессию берите больше, чем с матери и ребенка. С семьи берите независимо от числа участников, но больше, чем с пары.

Подарки от клиентов

Клиент может сделать вам подарок и воспринимать его как подкуп: теперь он контролирует ситуацию, вы у него в долгу. Обидчивому клиенту резкий отказ принять подарок может причинить вред, который перевесит предполагаемую пользу от вашего отказа. Анализируйте мотивацию дарения, учитывайте особенности личности и состояния клиента, сложившиеся между вами взаимоотношения.
Попытайтесь понять, какую реакцию на подарок клиент ожидал от вас. Если вы все же принимаете подарок, он не может быть дорогим. Желательно подарить что-нибудь равноценное в ответ и объяснить, почему вы сейчас сделали исключение из правила. Обязательно донесите до клиента, что намного полезнее выражать чувства не действиями, а словами.

Молодая клиентка вертит в руках дорогую игрушку – модель своей машины. Таких в Москве только две-три. Она называет машину лялей и воспринимает ее как мальчика из-за басовитой турбины: «На черта мне девка!» Клиентка очень любит водить машину, это противовес тому, что ею руководят –

раньше мать, теперь начальница.
– Можно подарить вам мою лялю? О чем вы задумались?
– Чем отдаривать…
– М-м… Я придумала! Дайте мне 10-рублевую монету, я их собираю. Мне любопытно, сколько войдет в копилку. Потом я отдаю маме, она использует их по назначению. Берите и гоните 10 р. Почему нет, она же вам нравится?
– Симпатичная ляля. Очень хочется понять ваше желание оставить ее у меня.

Неумение себя защитить не принимай за готовность собой пожертвовать.
(Григорий Ландау)

Первичная консультация

Не толкай реку, она течет сама.
Фредерик Перлз

Психологическое консультирование отличается от психотерапии следующими особенностями (Кочюнас, 1999).
• Консультирование ориентировано на клинически здоровых клиентов. Это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, а также люди, чувствующие себя хорошо, но ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности.
• Консультирование ориентировано на здоровые стороны личности. Эта ориентация основана на вере, что человек может изменяться, выбирать удовлетворяющую его жизнь, находить способы использования своих задатков, даже если они невелики из-за неадекватных установок и чувств, замедленного созревания, культурной депривации, недостатка финансов, болезни, инвалидности, преклонного возраста.
• Консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиента.
• Консультирование ориентируется на межличностные проблемы.
• В консультировании акцентируется ценностное участие консультанта, хотя отклоняется навязывание ценностей клиенту.
• Консультирование направлено на изменение поведения и развитие личности клиента.
• Консультирование обычно ориентируется на краткосрочную помощь (до 20 встреч).
Психолог-консультант должен уметь:
• определить эмоциональное состояние клиента по выразительным характеристикам поведения;
• установить эмоциональный контакт с клиентом и разговорить его;
• сочувственно слушать и интуитивно понимать клиента;
• замечать малозаметные проявления внутренней жизни клиента;
• контролировать собственные эмоциональные проявления;
• доходчиво, аргументировано и лаконично высказывать свои мысли.

Алешина (2004) предложила модель консультативной беседы, включающей четыре этапа:
1) знакомство с клиентом и начало беседы (5–10 минут);
2) расспрос клиента, формулирование и проверка консультативных гипотез (25–35 минут);
3) психокоррекционное воздействие (10–15 минут);
4) завершение беседы (5–10 минут).

Наибольшее распространение получила 5-ШАГОВАЯ МОДЕЛЬ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ (А. Е. Айви, М. Б.

Айви, Л. Саймэк-Даунинг, 1999).

Звонит молодая женщина, чтобы я гипнозом избавил ее от курения. Она уже обращалась в какой-то центр, там потребовали пять сеансов. У них очень высокие цены, да еще пять… Правда, нужно столько? Она хочет один сильный удар, ей помогут только жесткие методы! На себя саму она не надеется – слабохарактерная.

Первый шаг консультирования
Установление контакта

Встретьте клиента в прихожей, если вы принимаете дома, или подойдите к двери кабинета, если вы работаете в офисе. Протянутую руку пожмите приветливо и по-деловому. Не протягивайте руку для рукопожатия сами – не всем это нравится. Спросите клиента, как он хочет, чтобы вы к нему обращались. Покажите, где снять верхнюю одежду и разуться, предложите домашние тапочки.

Присоединение

Незаметно копируйте все действия клиента, чтобы дать ему возможность почувствовать близость и доверие, а себе – лучше вчувствоваться в его состояние. Клиенту жарко, он снимает пиджак – сделайте то же самое со словами: «Да, тут тепло». Покажите клиенту, куда ему сесть, и после него сядьте сами. Он откинулся на спинку кресла или скрестил ноги – вы тоже. Говорит медленно или тихо – и вы уменьшите скорость и громкость. Дышите и мигайте в его ритме.

Соблюдайте правила СРОЗН

Соблюдайте правила СРОЗН, где С – сидеть на расстоянии вытянутой руки от клиента, Р – расслабиться, О – открытая поза и открытость, З – зрительный контакт, Н – наклон к клиенту.
Слушая клиента в режиме СРОЗН, применяйте «подталкивания»:
• используйте соответствующее данной ситуации выражение лица;
• кивайте головой в подходящих для этого местах;
• включайте в речь «м-м» и «да»;
• задавайте по ходу дела короткие уточняющие вопросы.

Интервью

Начните нейтрально: «Я вас слушаю», или: «С чего начнем?» Если клиент отвечает недостаточно подробно, спросите его: «Не могли бы вы больше рассказать об этом?» Чтобы разговор не напоминал осмотр врача или допрос следователя, не задавайте больше двух вопросов подряд. Если вам что-то известно о клиенте от его близкого или вашего коллеги, сообщите эту информацию, так клиенту будет легче начать разговор. Выясните, обращался ли клиент раньше к консультантам или психиатрам. Если да, то уточните подробности работы и узнайте, чем она закончилась.
Некоторым клиентам трудно сразу раскрыться. Потратьте несколько минут на «разогрев». Упомяните имя клиента, общих знакомых, обсудите детали его одежды и прочие пустяки типа погоды или светских новостей. Затем расскажите клиенту о том, как вы собираетесь построить беседу. Ознакомьте его со своими профессиональными возможностями.
Интересуйтесь «пустяками» – деталями повседневной жизни клиента: с кем он общается и на какой основе, как проводит выходные, что планирует на ближайшие выходные. Что читает, какие смотрит фильмы, какую слушает музыку. Чем занимался перед сессией и чем займется после нее. Полученная информация расширяет ваши знания о клиенте и сближает вас, показывая ему, что ничто

человеческое вам не чуждо.

Второй шаг консультирования
Сбор информации и осознание желаемого результата

Оцените свое первое впечатление от клиента

Эксцентричный вид, яркие цвета, экстравагантная прическа – стремление выделиться, обратить на себя внимание. Серые, сдержанные тона и скромная или прилизанная прическа обычно сочетаются с рассудочностью, безликостью, трудоголизмом. Стиль «старой девы» подчеркивает отказ от использования своей женской привлекательности. Мужские костюм и прическа у женщины может свидетельствовать об отрицании своего пола и стремлении доминировать. Короткое платье в обтяжку и прическа по последней моде у пожилой дамы, рваные джинсы и длинные волосы у солидного мужчины – попытка сохранить обаяние молодости. Старомодный стиль – консерватизм, желание вернуть прежние времена.
При тиреотоксикозе глаза у пациента навыкате, так что между зрачком и верхним или нижним веком белеет полоска роговицы. Наблюдается также дрожание рук, что может быть и при истерии, алкоголизме, атеросклерозе. Депрессивный больной боится поднять глаза из-за чувства вины, углы рта и верхние веки у него опущены, над веком образуется трагическая треугольная складка – складка Верагута. Под маской жестокости или высокомерия может скрываться боязнь людей и неуверенность, под маской подчеркнутого послушания – затаенная агрессия и готовность к саботажу, под маской холодности – взрывоопасный накал эмоций.
Дряблая, склоненная фигура, шаркающая походка и вялые, замедленные, робкие движения говорят о депрессии. У пациентов с внутренним напряжением, страхами и выраженными тиками наблюдается скованная, неуверенная, семенящая походка. Для больных неврастенией с психической гиперактивностью характерны стремительные, размашистые движения, для больных шизофренией – угловатые, «рваные» движения, не гармонирующие с окружающими объектами.
Пожимая руку, истеричная пациентка демонстрирует свою значимость и театральную напыщенность чувств. Психастеник делает это робко или подчеркнуто смело, чтобы скрыть свою неуверенность. Рукопожатие эпилептика – чрезмерно сильное и продолжительное. Сжатые кулаки, скрещенные руки и ноги, отстранение или отворачивание отражает стремление отгородиться.
Частая перемена поз, ерзанье, суетливость движений выдает напряженность и внутреннее беспокойство. Сидение на кончике стула может означать и стремление привлечь к себе внимание, и готовность к немедленному действию, и стремление унять накопившееся напряжение, и желание уйти. Перебирание мелких предметов отражает нервозность и неуверенность. «Заламыванием» рук человек молит о снисходительности. Собирая с одежды существующие и несуществующие ворсинки, он показывает, что ему не нравится, о чем говорят или что делают окружающие.

Определите психотип клиента

Определение психотипа проводится в соответствии с (Таланов, Малкина-Пых, 2004).
Экстраверт. Обращенность личности вовне, вплоть до самоотчуждения. Стремление охватить как можно больше всего вокруг, раскованная жестикуляция «от плеча», быстрота движений, склонность к доминированию в разговоре и в контактах. Распахнутый взгляд, оживленность в общении, активные и несколько поверхностные проявления любопытства (без склонности углубляться в тему). Для экстраверта более характерно перечисление увиденного, чем его оценки.
Экстраверт полон энтузиазма, очень активен, ему трудно оставаться на месте, и поэтому он занимается спортом или другой физической активностью. Он предпочитает физическую работу

умственной, ему не трудно работать допоздна. К некоторой любви к риску добавляется немного безответственности, что даже помогает находиться в выигрыше. Экстраверту свойственны импульсивность, гибкость (и непостоянство) поведения, экспрессивность эмоций, возможны агрессивность и фрустрированность, страстность и в общем неплохая, но эгоцентричная социальная адаптированность.

Экстраверт очень общителен, охотно помогает другим, всегда весел. Все это очень ценится его друзьями, но порой он немного назойлив. Общительность экстраверта предполагает наличие скорее слушателей, чем собеседников. Такова же и его инициативность, требующая скорее исполнителей, чем сотрудников. Он тяготеет к поверхностности и вспыльчивости, в беседе иногда теряет терпение слушать других. Маленькие детали могут часто вывести его из себя, но он очень быстро забывает о своем гневе, отходчив, искренен и великодушен, так что окружающие тоже забывают об этом. Обычно это холерик или сангвиник.

Интроверт. Сдержанность, большая осторожность в своих проявлениях. Интроверт размышляет в мире и спокойствии, не подвержен импульсам, взвешивает все «за» и «против». Он очень часто пребывает в своих мыслях, предпочитает проводить время в чтении и уединении. Ему нравится расширять кругозор, он действует с точностью и терпением. Для него характерно медленно пробуждающееся любопытство (склонность углубляться в обсуждаемую тему), сдержанная жестикуляция «от локтя», в высказываниях просматривается много отношений («мне нравится, не нравится, это – люблю, это – нет…»). Его друзья не «блестящий круг», но тщательно отобраны и должны, как он, любить чтение, музыку, театр и спокойные вечера. Чаще всего это флегматик или меланхолик.

Рационал. Некоторая резкость и определенность хорошо координированных движений, напряженность в осанке (жесткая спина) – часто про таких говорят «аршин проглотил». Походка четкая, движения резкие. Садясь, сохраняет прямую спину, редко заваливается на бок, даже если опирается на спинку стула, кресла. Речь – без циклических повторений и без излишней ассоциативной образности, жесты во время разговора либо отсутствуют, либо отстают от сопровождаемой ими фразы.

Самая характерная черта рационалов (а также логиков и этиков) – любовь к планированию и нелюбовь к неожиданностям. Рационал знает, где будет отдыхать летом через три месяца, что будет есть на ужин и во сколько сядет ужинать. Иррационал этого не знает и не желает знать, зато как рыба в воде чувствует себя в потоке динамичных, быстро меняющихся, неожиданных событий.

Крайний случай рациональности – игнорирование реальности. Школьник-рационал может аккуратно решить подряд 20 арифметических примеров и не заметить, что в половине случаев вместо сложения от него требовалось произвести умножение. Выраженный рационал вязко-правилен в своих оценках: он судит не о том, что есть, а о том, как должно быть по его мнению. Вот почему у рационалов, как правило, повышена шкала лжи (при их полной убежденности в своей искренности).

Иррационал. Во всем облике – текучесть, зыбкость, тело как будто гуттаперчевое, легко принимает форму кресла, дивана, садясь, облокачивается на подлокотники, спинки, при этом спина может сильно изогнуться. Походка плывущая, перекатывающаяся, парящая; движения могут производить впечатление неожиданных или разболтанных, плохо скоординированных. Когда иррационал стоит, у него что-нибудь обязательно болтается, вертится – руки, пальцы, туловище или голова. Иррационалу трудно сохранять неподвижную позу. Длинные совещания, доклады, театральные постановки иррационалы переносят плохо. Норовят выйти «перекурить», вертятся или засыпают.

Речь – с циклическими повторениями (возвращение, как будто что-то увидев или вспомнив, к ранее произнесенной мысли). Речь иррационалов часто либо заторможенная, либо путаная, либо «спотыкающаяся», в ней чаще, чем у рационалов, встречаются слова-паразиты («вот», «как бы», «типа», «так сказать» и т. п.). Во фразах недостает глаголов (особенно у интуитов), фразе часто предшествуют «беканье» и «меканье», как будто что-то хватающие жесты рукой в воздухе – создается впечатление, что человек подыскивает нужные словесные выражения к уже существующему в его голове

мысленному образу.
Иррационалы любят обилие сенсорных, особенно зрительных впечатлений и устают от долгих разговоров. Характерный пример: стекла в личных автомобилях у иррационалов чаще светлые, незатемненные, а радио выключено. У рационалов радио включено, а боковые стекла затемнены. Из двух детских психиатрических патологий: шизофрении и детского аутизма – шизофрения с большей вероятностью «произрастает» на рациональной почве, а детский аутизм – скорее на иррациональной.
Логик. Лицо вдумчивое, эмоции контрастные, интересы связаны с предметной реальностью. Веки глаз часто прищурены (особенно у логико-интуитивных и интуитивно-логических типов). Брови ниже, чем у этиков, приближены к глазам. Взгляд несколько тусклый, «без искры». У сенсориков он может быть и пристальным, но по-прежнему «неживым» и холодным.
Динамика эмоций слабо отражается на лице, но может сохраняться в модуляциях голоса. Чаще производит впечатление невозмутимого человека. Проявляет интерес к фактам, эрудирован. Нередко позволяет себе неэтичные высказывания, не замечая этого. Речь более четкая, сухая и логично-последовательная, нежели у этиков. Легко оперирует длинными, сложносочиненными и сложноподчиненными предложениями. В речи часто проскальзывают слова иностранного происхождения и специальные термины.
Этик. Лицо изменчивое, сильно зависящее от настроения, хорошо видна гамма чувств, оттенки переживаний, интересы связаны с людьми и их отношениями, сильная зависимость от чужих настроений, обидчивость. На лице часто появляется улыбка. Брови над глазами приподняты, нередко выгнуты дугами вверх.
Речь этика воспринимающему ее человеку логического склада часто кажется фрагментарной, построенной как бы на намеках. От подлинных ассоциативных намеков интуитов «намеки» этиков отличаются тем, что не имеют ассоциативного «второго дна», а кажущаяся их незавершенность самим этиком воспринимается как полная завершенность – ведь он обозначил объект неким чувственно окрашенным словом, значит, полностью его охарактеризовал. Разве непонятно, о чем и о ком шла речь? Этик, рассказывая о чем-то или о ком-то, дает оценки (хорошо, плохо…); логик предпочитает обходиться без оценок, а перечислять только факты.
Сенсорик. Ухоженный вид, одежда подобрана со вкусом, ногти в порядке, у женщин – маникюр, тщательно выполненный макияж, взгляд глаз конкретный, пристальный, как бы сканирующий глаза собеседника или окружающее пространство. Интересы в разговоре имеют практическую направленность (карьера, деньги, купить телевизор, дачу, машину, дом…). Сенсорики любят часто звонить партнерам и расспрашивать о ходе общих дел – ведь, в отличие от интуитов, они не умеют домысливать отсутствующие звенья информации и стараются быть в курсе всего, чтобы не потерять контроль над ситуацией. На рабочем месте сенсориков – удовлетворительный порядок, много предметов, которые нужны лишь для украшения.
Сенсорная функция в целом обеспечивает человеку здоровый эгоцентризм, практичность и связь с потребностями реальной жизни – соответственно, по представленности этих свойств также можно судить о выраженности сенсорики.
Интуит. Увлеченность не столько практическими вещами, а скорее идеями, не конкретикой, а абстракциями. Для интуитов характерен расфокусированный взгляд (в бесконечность или куда-то вверх, что особенно хорошо заметно на фотографиях). Интуит замечает крупное, общее, но не видит мелкое (картинка, одежда…), обнаруживает стремление в разговоре к обобщающим выводам. Нередко – небрежность в одежде, беспорядок в комнате. Речь в сравнении с сенсориками более ассоциативно-образная, часто с юмором или иронией, богатая прилагательными и существительными и бедная глаголами.

Определите ведущий тип восприятия клиента

По ходу беседы определите ведущий тип восприятия клиента и подстройтесь к нему с учетом

особенностей речи.
ЗРИТЕЛЬНЫЙ ТИП . Картина, точка зрения, перспектива, видение, взгляд, угол зрения, аспект, горизонт, иллюзия, экран.
Видеть, смотреть, представлять, появляться, замечать, освещать, описывать, различать, иллюстрировать, прояснять, наблюдать, показывать, затемнять.
Четкий, блестящий, ясный, цветной, размытый, светящийся, большой, маленький, открытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий, широкий.
Я вижу, о чем вы говорите. Видеть в розовом свете. Пролить свет. Быть на виду. Показать в истинном свете. На первый взгляд.
ОСЯЗАТЕЛЬНЫЙ ТИП. Тяжесть, дыхание, чувство, напряжение, нагрузка, вес, давление, удар, контакт, движение, температура.
Касаться, трогать, поражать, ощупывать, стучать, мять, брать, взять, ухватить, тянуть, смягчать, сжимать, держать, давить, ощущать, стабилизировать, шевелиться.
Чувствительный, ощутимый, крепкий, тяжелый, парализованный, холодный, душевный, раздраженный, ледяной, твердый, вялый, закоренелый, невыносимый.
Чувствовать проблему. Камень с души свалился. Развязывать узел. Вбивать клин. Наложить лапу. Резать подметки на ходу. Крепко держаться.
СЛУХОВОЙ ТИП. Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, музыка, ритм, мелодия, эхо, песня.
Слушать, усиливать, гармонировать, говорить, сказать, рычать, молчать, звать, напевать, объявлять, спрашивать, выражать, обсуждать, излагать, кричать, звонить.
Говорящий, шумный, молчаливый, глухой, немой, болтливый, мелодичный, неслыханный, созвучный.
Говоря иными словами. Задавать тон. Напрячь слух.

Вы можете уточнить ведущий канал восприятия клиента, спросив его о том, как бы он хотел провести «отпуск мечты». Или: «Как бы вы хотели отметить Новый год?», «Какие у вас планы на ближайшие выходные?», «Вспомните самое волнующее событие за последний месяц» и т. д.
А теперь проследите, в какую сторону клиент отвел глаза, прежде чем ответить. В зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает человек: зрительные, слуховые или осязательные.
1. Если взгляд направлен вверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картинки – зрительный тип.
2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – осязательный тип.
3. Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – слуховой тип.
Внимательно проанализируйте ответы на заданные вопросы. Например, если на вопрос «Где лучше провести отпуск?» клиент при ответе использует следующие эпитеты:
1) лазурное море, желтый песок, вид на горы из окна, яркое солнце, загорелые девушки в купальниках и другие зрительные образы, то, вероятно, клиент – зрительный тип ;
2) теплый бриз, запах моря, горячий песок, тело, горячее от загара, расслабление, спа-отель и т. д., то клиент, скорее всего, осязательный тип ;
3) шум волн, тишина на рассвете, крик чаек, зажигательная музыка, свист ветра и т. д., – наверное, это слуховой тип .
Чаще всего клиенты относятся к смешанному типу восприятия. Поэтому на практике приходится еще следить, какой канал больше открыт для восприятия в данный момент. Этот навык автоматизируется с опытом. Но есть еще одна сложность. Дело в том, что у человека существует абстрактно-логическая система обработки информации. Она больше всего развита у людей с приматом теоретических знаний и логики.

ЛОГИК ориентирован прежде всего на схемы, однозначный смысл и функциональную простоту. В его лексиконе часто встречаются выражения: «Как это понять?», «Что вы этим хотите сказать?», «Это надо обдумать», «Итак, мы должны сделать следующий вывод…» В разговоре с логиком складывается впечатление, что он как будто не столько чувствует, сколько знает, и еще больше – стремится узнать, осмыслить, понять и разложить по полочкам. Однако люди с ведущим логическим каналом восприятия как раз невероятно чувствительны и ранимы. Поскольку логик воспринимает мир через отвлеченное осмысление, общаться с ним стоит именно с помощью логических доводов, желательно еще и подкрепленных статистическими данными.

Составьте список проблем клиента

Составьте список проблем клиента в порядке степени важности. Установите, какие темы наиболее дискомфортны. После этого спросите его: «Что вы считаете самой трудной проблемой, о которой и думать не хочется?» Этот вопрос может привести к появлению новой важной информации, подробное рассмотрение которой может стать задачей следующей сессии. В таком случае предложите клиенту оставить слишком трудную тему для будущей работы и перейти к тому, что можно сделать уже сейчас. Выясните, как клиент представляет себе происхождение проблемы, как пытался ее решить? Определите возможности клиента: практические и личностные ресурсы, отношение окружающих. Спросите клиента, что произойдет с ситуацией и с ним самим, когда проблема будет решена.

Проясните запрос клиента

Это может быть просьба об эмоциональной и моральной поддержке, о содействии в анализе ситуации, об информации, об обучении навыкам, о помощи в выработке позиции, об оказании влияния на других значимых лиц. Договоритесь, на чем вы остановитесь сегодня.

Уточните установку клиента

Необходимо понять, какая установка у вашего клиента – деловая, меркантильная, игровая. Деловая установка может быть адекватной и неадекватной – с преувеличением ваших возможностей. Меркантильную установку также можно разделить на два варианта: «требовательный заказчик» («Кто платит, тот и диктует») и «обаятельный заказчик» («Я вам доверие и благодарность, вы мне – всего себя»). Игровая установка проявляется в том, что клиент заинтересован не столько в решении проблемы, сколько в выигрыше для самолюбия («Даже вы не знаете решения проблемы!»).

Углубите запрос клиента

Например, если вначале клиент осознаёт свою неэффективность в родительской роли, то затем – в супружеской. Переключите внимание клиента с негативных проявлений проблемы на ее значение для его личностного роста. Помогите переформулировать ее так, чтобы перейти от конфронтации с проблемой к ее принятию. Предложите клиенту найти новое, позитивное название для проблемы.

Клиентка упрекает себя, что она плохая мать, не может заставить сына учить уроки. Муж ругает ее за это, а ей до слез жалко сынишку. Совместными усилиями была найдена формулировка: «Моя любовь к сыну побеждает мой страх перед мужем, поэтому я смогу договориться с сыном по-хорошему». Клиентка расплакалась, после чего призналась, что почувствовала облегчение и оптимизм. Оказывается, она хорошая мать. Проблема скорее в том, как договориться с мужем.

Третий шаг консультирования

Выработка решений

Важнейшая задача консультанта – приучить клиента самостоятельно принимать решения и отвечать за последствия своих поступков. Предложите клиенту хорошо подумать, прежде чем совершить рискованный поступок: скоропалительно оформить брак или развод, уволиться или пойти на сомнительную сделку. Попросите клиента вспомнить способы, которые помогали при решении подобных проблем в прошлом. Пусть он пофантазирует вслух: что будет через год, если он выберет тот или иной вариант решения проблемы?
Проведите «мозговой штурм» с помощью следующей таблицы, взвесив «За» и «Против» по каждому варианту решения проблемы.

Обратите внимание на то, какие эмоции испытывает клиент. Удовлетворен ли он перспективой? Если, на ваш взгляд, клиент упорно «ищет не там», спросите его, не хочет ли он рассмотреть и другие варианты. После получения согласия предложите ему на выбор несколько своих вариантов. Очень важно при этом учитывать индивидуальные и культурные различия. То, что подходит вам, может оказаться неприемлемым для клиента.
Избегайте категоричных высказываний. Используйте вводные обороты: «Не кажется ли вам, что…», «А что, если…», «Может быть, лучше было бы…» и т. п. Смягчите интонацию и завершите свое высказывание вопросом: «Как вам это?» и «Что бы вы могли еще предложить сами?». Будьте особенно осторожны с рекомендациями, если клиент жалуется на родителя или супруга, которые пытаются им руководить, – вы рискуете попасть на одну доску с ними. Зависимый клиент, наоборот, ожидает вашего руководства. Но это может дойти до символического усыновления или удочерения, а далее и до разочарования клиента и выгорания консультанта.

Консультант раскритиковал беременную подругу клиента и настроил его так, чтобы он настаивал на аборте. После аборта подруга оставила клиента, а его стали преследовать угрызения совести и картинки шевелящегося плода на УЗИ. Он возненавидел консультанта и прекратил работу.

Информирование клиента

Клиент вправе надеяться на вас как на эксперта и информатора в области психического здоровья. Клиенту станет легче, когда он узнает, что мастурбация больше не считается вредной, гомосексуализм перестал считаться психической аномалией, что испытывать иногда враждебные чувства к любимому человеку – нормально, а консультация психиатра не влечет автоматической постановки на учет. Проследите, чтобы сообщение необходимой информации не превратилось в микролекцию и повод для «профессионального» самоутверждения.
Помимо (или вместо) психологической помощи клиент может нуждаться в помощи другого специалиста: психиатра, юриста, сексолога и т. д., либо тех или иных служб, например, группы анонимных алкоголиков или кризисного центра. Жене агрессивного социопата предложите в случае его угроз обратиться в полицию. Проработайте ее страх перед агрессором. Укрепите доверие к возможным защитникам. Повысьте ее самооценку. Выработайте оптимистическую жизненную перспективу. Окончательное решение по поводу совместной жизни остается за клиенткой. Оно учитывает ее реальные возможности на этот момент и должно быть взвешенным – итогом рассмотрения всех «за» и «против».

Четвертый шаг консультирования

Обобщение результатов взаимодействия с клиентом

Предложите подвести итоги, спросите клиента, как он собирается действовать. Выясните, насколько оправдались ожидания, с которыми клиент обратился к вам за помощью. Спросите его: «Как вы себя чувствуете сейчас?», «Насколько то, что произошло, соответствовало вашим ожиданиям?», «Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить?»
Нередко клиент придерживает самое главное до конца сессии. С одной стороны, он оттягивает прикосновение к больной теме и сокращает время «операции». С другой, сознательно или бессознательно надеется занять ваше личное время – вы же утешите рыдающего гостя? И наконец, клиент получает возможность для недовольства: вы только в конце выяснили самое главное. Скажите клиенту: «Жаль, что у нас не осталось времени для такой важной темы. Хотите встретиться еще?»
Подобные вопросы позволяют обнаружить и обсудить возможные разочарования, выявить и скорректировать нереалистичные ожидания от разовой встречи. При необходимости договоритесь с клиентом о времени следующей сессии и оба зафиксируйте его в своих ежедневниках. Иногда полезно дать клиенту домашнее задание – например, записывать, в каких ситуациях возникают проблемы, и как он справляется с ними.

Пятый шаг консультирования
Выход из контакта

В течение последних 10 минут сессии снизьте эмоциональный накал, незаметно сменив тему на менее напряженную и овладев ходом беседы, увеличьте долю своих высказываний, замедлите темп речи. Делайте более частые и продолжительные паузы, чтобы клиент мог восстановить обычный самоконтроль.

Отсоединение

Чтобы у клиента в конце сессии не возникло чувства, что его выгоняют, оставьте для прощания пару минут. Если вы делаете записи во время сессии, к концу встречи закройте тетрадь и отодвиньте в сторону. Можно выразительно посмотреть на часы или предупредить: «Нам пора заканчивать». Не поддерживайте больше разговор, наклонитесь вперед, опираясь руками на колени, как перед вставанием. Встаньте и пойдите к выходу. Молча откройте дверь и пропустите клиента вперед. Попрощайтесь на волне доброжелательного оптимизма.
Оставляйте 10 минут между сессиями. За это время завершите запись проведенной сессии. Если не сделать этого сразу, важная информация может быть безвозвратно утеряна. Подготовьтесь к встрече со следующим клиентом. Для этого прочитайте запись последней сессии, проведенной с ним. Таким образом вы обеспечите мозгу активный отдых и переключитесь с одного клиента на другого.

Накладка

Если по вашей оплошности два клиента пришли на сессию в одно и то же время – извинитесь и предложите поработать полчаса с каждым – по 15 минут вы сможете добавить в следующий раз. Другой вариант: одному из них прийти сегодня, когда у вас появится окошко, или сразу после окончания вашего рабочего дня. Пусть клиенты сами определятся, кто останется сейчас, или кинут жребий. Ваш выбор может выглядеть как предпочтение одного другому и наверняка спровоцирует реакцию переноса у обоих клиентов.
Обязательно разберитесь, с чем связана ваша оплошность. Нечетко договорились с одним из клиентов? Не является ли это негативной контрпереносной реакцией? Не стали ли вы в последнее время забывчивым из-за перегрузки, и не сократить ли вам число клиентов или взять небольшой

отпуск?

Краткосрочное консультирование

Дай человеку рыбу, и ты покормишь его только раз. Научи его ловить рыбу, и он будет кормиться ею всю жизнь.
Китайское изречение

Клиенту с хроническими проблемами задайте следующие вопросы: «Расскажите мне еще немного о себе, может быть, что-нибудь из детства», «Расскажите немного о своих родителях», или: «Каким вы были ребенком?», «Что было для вас важным событием в жизни?» Выясните, каковы его отношения с родителями, особенности развития в детстве, важные события во время учебы, особенности сексуального развития, как протекала личная и семейная жизнь, как строилась служебная карьера, какова жизненная ситуация больного в настоящее время.
Выявите актуальные темы, области фиксаций и конфликтов, неоплаканные утраты. Отметьте основные психологические защиты, бессознательные фантазии, желания и страхи. Определите центральные идентификации, самооценку, его ответственность, рассудительность, интуицию, чувство юмора и общительность.
Постарайтесь понять, какую фрустрированную потребность клиента удовлетворяет симптом, что было бы с человеком без этого симптома. Уточните готовность клиента к сотрудничать, его установку на избавление от симптома или желание работать над его глубинными причинами. Уровень мотивации к этой работе зависит от силы «Я». На невротическом уровне оно дистанцируется от пугающей потребности, но не так уж боится признать ее. На пограничном уровне слабое «Я» просто отрицает такую потребность, защищается морализацией, интеллектуализацией, отрицанием, самоиронией. Вернитесь к этому вопросу в конце диагностической стадии – в сложных случаях она может занять до 5 сессий. Предложите клиенту выбрать программу-минимум, ориентированную на симптомы, или программу-максимум, рассчитанную на работу с собой. Напомните, что скупой платит дважды.
Обсудите вопрос о частоте сессий: если встречаться с клиентом реже одного раза в неделю, основное время встречи уходит на рассказ о том, что произошло за это время. Забывается содержание предыдущей сессии, трудно установить эмоциональный контакт и обеспечить непрерывность работы.

Клиент с хроническими проблемами интересуется, сколько времени займет работа.
– Над симптомами меньше, чем над их корнями. Однако если оставлять корни, снова вырастают какие-нибудь симптомы. Приходится возобновлять работу.
– Авось, не вырастут! За какое время вы сможете привести меня в норму?
– Это будет зависеть не столько от меня, сколько от вашей активности, частоты встреч, позиции окружающих, ну и от непредвиденных обстоятельств.

Расскажите клиенту в общих чертах об условиях, необходимых для того, чтобы ваша помощь была эффективной. Опишите методы, которые вы собираетесь использовать в работе, и приведите краткие, но убедительные примеры их удачного использования. Объясните необходимость пробного периода и оговорите его продолжительность (до 5 сессий).
Подчеркните важность активной позиции клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. В заключение обсудите с клиентом предварительный текст рабочего договора и дайте ему экземпляр с собой.

Рабочий договор

Договор

г. Москва,
«___» _____ 201_ г.

Гр. _____, именуем__ в дальнейшем «Клиент», и _____, именуемый в дальнейшем «Консультант», заключили настоящий договор о следующем:

1. Цель договора – обеспечение Клиентом и Консультантом благоприятных условий для совместной работы Клиента и Консультанта.

2. Консультант обязуется:
2.1. соблюдать конфиденциальность Клиента и сведений о его действиях и состоянии, если они не связаны с угрозой жизни Клиента, Консультанта или третьих лиц;
2.2. провести диагностическое обследование Клиента;
2.3. обсудить с Клиентом диагностическое заключение;
2.4. ознакомить Клиента с современными методами психологической помощи;
2.5. своевременно информировать Клиента о необходимости получения Клиентом консультации другого специалиста;
2.6. составить вместе с Клиентом план совместной работы Клиента и Консультанта, в котором указать:
а) цель работы;
б) задачи, необходимые для достижения цели работы;
в) средства, имеющиеся у Клиента для решения этих задач (психологические и материальные возможности, время, поддержка близких людей);
г) форму помощи Консультанта (с учетом вышеупомянутых пунктов);
д) распределение ответственности за достижение цели работы;
2.7. обеспечить Клиенту место и время для совместной работы:
2.7.1. находиться на рабочем месте 45 минут от начала сессии, если Клиент ее не отменил;
2.7.2. во время сессии не отвлекаться на свои личные дела;
2.7.3. договариваться о переносе времени сессии за 24 часа или раньше;
2.7.4. извещать о предстоящем отпуске за 15 дней;
2.7.5. предоставить Клиенту возможность зафиксировать постоянное время сессий;
2.7.6. предоставить Клиенту право отменить абонированное время сессии без оплаты за 24 часа до начала сессии или раньше.

3. Консультант вправе:
3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и совместной работы с Клиентом в случае:
а) если результаты диагностики не позволяют по усмотрению Консультанта предложить Клиенту форму помощи Консультанта;
б) выявления своей неспособности разрешить проблему Клиента после начала совместной работы;
в) нарушения Клиентом какого-либо из взятых на себя обязательств по настоящему договору;
3.2. не отвечать на звонок Клиента по домофону раньше оговоренного начала сессии;
3.3. закончить сессию через 45 минут после оговоренного начала сессии;
3.4. получить оплату за пропущенную сессию, если Клиент не отменил ее за 24 часа, за исключением форс-мажорных (массовых катастрофических) обстоятельств. При этом внезапная болезнь Клиента или ДТП с участием Клиента анализируются как возможная психосоматическая реакция или бессознательное саморазрушающее поведение Клиента и не относятся к форс-мажорным

обстоятельствам по настоящему договору;
3.5. отменить фиксированное время сессий после одного пропуска сессии Клиентом;
3.6. повысить размер гонорара, предупредив об этом Клиента за месяц.

4. Клиент обязуется:
4.1. правдиво, без утайки рассказывать о своих делах, взаимоотношениях и чувствах, в том числе чувствах, испытываемых к Консультанту;
4.2. принимать важные решения в личной и профессиональной сфере после обсуждения с Консультантом;
4.3. обсуждать с Консультантом необходимость получения Клиентом консультаций других специалистов и результаты таких консультаций;
4.4. разделять с Консультантом ответственность за эффективность совместной работы;
4.5. принимать решение о частоте встреч, прерывания или прекращения работы после обсуждения с Консультантом;
4.6. посещать Консультанта с оговоренной частотой в течение оговоренного времени;
4.7. предупреждать об отпуске за 15 дней;
4.8. оплачивать сессию после ее окончания;
4.9. оплатить пропущенную сессию, не отмененную Клиентом за 24 часа или раньше;
4.10. предупреждать по телефону об опоздании или пропуске сессии.

5. Клиент вправе:
5.1. познакомиться с документами, удостоверяющими профессиональную подготовку Консультанта;
5.2. ознакомиться с диагностическим заключением Консультанта после 5 первых сессий;
5.3. участвовать в составлении плана работы;
5.4. получить фиксированное время сессий посещения Консультанта;
5.5. отменить сессию за 24 часа или раньше без ее оплаты;
5.6. отказаться от исполнения настоящего договора в случае повышения Консультантом размера гонорара;
5.7. прекратить работу с Консультантом после обсуждения возникших проблем.

6. Настоящий договор вступает в силу с _____ 201_ г.

Клиент
Консультант

Утро вечера мудренее. По крайней мере, одна ночь должна пройти между вашим предложением начать работу на определенных условиях и решением клиента. За эту ночь, между прочим, может появиться предупреждающее сновидение, привлекающее внимание к тем вещам, которые вначале ускользнули от вашего внимания. И неважно, появилось оно у вас или у клиента.

Мало обладать выдающимися качествами, надо еще уметь ими пользоваться.
(Франсуа Ларошфуко)

Пробный период

После окончания диагностического периода переходите к пробному. В течение оговоренного числа пробных сессий (3–5) уточните предварительный диагноз и вместе с клиентом решите, подходит ли ему выбранный метод работы, сможете ли помочь клиенту вы сами или понадобится другой

специалист. В сомнительных случаях можно продлить пробный период еще на 3–4 сессии.
Если вы решили продолжить, уточните с клиентом цель и задачи работы, методы и примерные сроки. В дальнейшем план работы может измениться с учетом выявленных новых обстоятельств или неожиданного изменения ситуации. Главное – не беритесь за то, что вам не по силам, опасаясь травмировать клиента отказом. Оставьте у него доверие к психологической помощи в других условиях и постарайтесь обеспечить их.
В процессе работы задавайтесь нижеследующими вопросами:
• Делает ли клиент различие между ситуацией, мыслями и эмоциями, или он путает эти три понятия?
• Согласен ли клиент с тем, что его переживания вызываются не столько самой ситуацией, сколько его отношением к ней?
• Понимает ли он негативное влияние своих убеждений на свою жизнь, или же считает, что его мысли не имеют никакого отношения к тому, что он чувствует и как себя ведет?
• Понимает ли клиент необходимость анализа полезности и ложности своих убеждений, или полностью доверяет своим представлениям о реальности?
• Удалось ли клиенту найти центральные убеждения, связанные с его эмоциональными реакциями? Убеждения, в которых он отдает себе отчет, зачастую являются лишь поверхностными представлениями, поэтому обычно приходится в течение нескольких сессий исследовать убеждения клиента, чтобы выявить центральные.
• Может ли клиент успешно проанализировать свои утверждения и принять решение об их полезности и ложности?
• Принял ли он идею о том, что если мысль логически неверна, ее лучше изменить?
• Имеется ли у клиента мотивация к внутренним изменениям, или он просто плывет по течению безо всякого желания работать с собой?
• Продолжает ли клиент работать над собой между сессиями или работает только во время сессий?
• Готов ли клиент работать в течение длительного периода времени, а не только тогда, когда ему плохо?
• Не являются ли ожидания клиента относительно эффективности работы завышенными или заниженными?
• Не думает ли он о том, что другой подход или другой консультант ему поможет больше?
• Не могут ли ваши усилия быть неэффективными потому, что клиент их саботирует?

Используйте позитивный подход

Он предусматривает спонтанные эмоциональные реакции консультанта, которые являются выражением интереса и уважения к возможностям клиента и возникают уже при высказывании им намерения двигаться в конструктивном направлении. Вначале внимательно выслушайте клиента, стараясь понять его мысли и чувства. Затем постарайтесь найти положительные стороны у клиента или в самой ситуации и предложите эти соображения клиенту, чтобы он стал уважать себя и свою способность справиться с ситуацией.
Наши клиенты нуждаются в безусловном принятии. Начинающие консультанты нередко путают принятие с согласием или одобрением, нейтральностью или терпимостью, сочувствием или жалостью. Принятие означает, что клиент имеет право чувствовать и думать по-своему, и это не мешает вам сохранять к нему интерес и симпатию, даже когда вам не нравятся какие-то особенности его поведения.
Принять неприятные для вас стороны клиента – значит расширить самопринятие. Этим отношение зрелой личности отличается от агрессивной ксенофобии и идеализирующего симбиоза. Сравнивайте поведение клиента не с намеченным плюсом, а с прежним минусом. При регрессе напоминайте клиенту о прежнем плюсе.
Приучите клиента сравнивать себя не с более успешными людьми, а с собой прежним, не таким

хорошим. Пусть стремится не догнать и перегнать кого-то, а сегодня быть лучше, чем вчера. Находите вместе ситуации, где клиент может испытать чувство удовлетворенности от собственной компетентности и полезности, получить заслуженное признание и таким образом повысить свою самооценку. Подчеркивайте достоинства клиента, открыто радуйтесь его успехам.
Укрепить веру клиента в себя можно с помощью специальных техник.

Принцип достаточности, или Не чините то, что не сломано

Основан на том, что переписывание плохого сценария влечет за собой изменения в ближайшем окружении человека, которые, в свою очередь, влияют на его личностные установки. Фиксация внимания на ресурсах клиента и сведение к минимуму вопросов о происхождении проблемы, отказ от профессиональной терминологии ослабляют пессимизм и чувство беспомощности у клиента.

Деконструктивное выслушивание

Направлено на поиск скрытых смыслов конфликтных историй. Тем самым ослабляется влияние господствующих, ограничивающих личных мифов, у клиента появляется возможность переписать свою историю, как ему удобно. При этом конструирование допускает много потенциальных возможностей, где одни ресурсы не исключают, а дополняют другие. Деконструируются также культуральные и профессиональные мифы – об объективной истине, эдиповом комплексе, правильной интерпретации и т. п. Консультант и клиент говорят: «Я полагаю…, я допускаю…»

Техника ключевого эпизода

Направлена на то, чтобы по-новому связать прошлое, настоящее и будущее. Так, конфликтующую супружескую пару попросите вспомнить счастливые эпизоды их совместной жизни и выясните, что помогало тогда обходиться без конфликтов (например, терпимость). Затем попросите посмотреть сквозь призму этих воспоминаний на последние события. И в заключение предложите представить, как благодаря терпимости можно мирно провести предстоящую неделю (месяц, год).

Техника оптимистичных «воспоминаний из будущего»

Например: «Если изменения в вашей семье продолжатся, что нового будет у вас через месяц (через год)?» Или: «Когда ваша родительская семья обратит внимание на то, что вы изменились? Что именно они заметят в первую очередь?»

Техника подкрепления позитива

Все свои реакции, вербальные и невербальные, направьте на подкрепление любого движения клиента в сторону решения проблемы. Это могут быть идеи, намерения, действия. Ищите совместно с клиентом (супружеской парой, семьей) эффективные способы работы, и если они не помогают, постарайтесь найти более действенные формы взаимодействия.
В процессе решения проблемы обращайте внимание клиента на то, как в сложных ситуациях он использует разные способы решения проблем, как может импровизировать, изобретать на ходу, рисковать, полагаясь на свою природную мудрость и удачу, на поддержку близких. Хвалите клиента даже за неудачные попытки: «Значит, вы все же пытались сделать это. И хотя вам было трудно, вы старались найти выход».
Быстрое появление ярких признаков переноса или примитивных защит (расщепления, отрицания, проекции, интроекции), как и выраженное сопротивление, указывает на то, что человеку нужно или

больше поддержки, чем предусматривает позитивный подход, или глубинная психотерапия.

Человеческим существам нравится, когда им говорят, что следует делать, однако еще больше им нравится сопротивляться и не делать того, о чем им говорили. Именно поэтому они прежде всего запутываются в ненависти к тому, кто им советует что-то делать.
(Карлос Кастанеда)

Если вы с клиентом не зафиксировали постоянное расписание встреч, а клиент не записывается на следующий раз, напомните ему, что будете ждать его звонка. Если вы не сможете провести очередную сессию в фиксированное время, скажите об этом во время сессии, а не при прощании. Оставьте клиенту возможность выразить свою реакцию и проработать ее с вами. Проанализируйте и свои чувства, испытанные в этой ситуации, особенно если она возникает с этим клиентом не один раз.
Клиент при повторном визите ищет, с чего начать разговор, и ожидает вашей инициативы. Поинтересуйтесь, с какими чувствами он ушел после предыдущей сессии, с кем обсуждал их, что попытался применить и с каким успехом. С чем пришел сегодня? Чего ждет от вас и от себя? Что мешает ему приступить к делу? Как он пытается с этим справиться? Как бы вы могли сделать это вместе?
Когда клиент спрашивает вас о чем-то, не спешите отвечать. Постарайтесь понять, какая неудовлетворенная эмоциональная потребность стоит за его вопросом. Если клиент осознает эту потребность, он сможет с вашей помощью переформулировать свой вопрос и начать искать на него ответ.
Говорите только тогда, когда:
• клиент закончил выражать себя и теперь хочет слушать;
• ваше высказывание вырастает из слушания и ведет к дальнейшему выслушиванию;
• ваш вклад незаменим и полезен (например, когда клиент не в состоянии продолжить один);
• вы хотите придать диалогу структуру;
• вам нужно подкрепить высказывание клиента (например, при первых признаках активности, которые неожиданно может проявить депрессивный клиент);
• вы хотите удостовериться в том, что правильно поняли клиента, или в случае необходимости лучше понять его;
• клиент задает конкретные вопросы и не может сам найти на них ответы;
• клиент совершенно не может выразить себя (не может включиться в диалог или надолго замолчал);
• вы хотите показать понимание или вовлеченность, одобрение или положительное отношение;
• вы должны вербализовать что-то, что клиент не в состоянии вербализовать, например, трудные чувства или запретные желания;
• вы желаете быть искренним и понимающим, чтобы отношения с клиентом стали подлинными и открытыми.
В консультировании редко приносят пользу «житейские» советы. Давая такой совет, вы можете попасть в одну из следующих ловушек:
• Каждый раз, когда вы что-нибудь советуете клиенту, вы крадете у него его собственную ответственность и тем самым тормозите процесс личностного роста. У клиента может сформироваться зависимость от ваших советов.
• Клиенты с присущим им духом противоречия поступают «с точностью наоборот».
• Ваше вмешательство не помогло по объективным причинам или из-за сопротивления клиента, и вы получаете плохую оценку.
Вскройте внутренние конфликты клиента и помогите ему:
• пересмотреть свое прошлое;
• найти ресурсы в себе и взаимоотношениях;
• сделать осознанные выборы;

• запланировать будущее и работу с собой;
• сформировать новые вкусы и ценности;
• начать тренировать недостающие навыки;
• отслеживать положительные изменения;
• организовать новые значимые отношения.

Заключительная стадия консультирования

Посвящается подведению итогов и установлению важнейших результатов работы. Необходимо помочь клиенту точнее и конкретнее обозначить изменения, которые произошли в процессе консультирования. Если оно было эффективным, у клиента не должно оставаться потребности в его продолжении.
Критерии завершения работы:
• клиент чувствует облегчение симптомов;
• они воспринимаются как нечто чуждое;
• клиент понимает свои характерные защитные механизмы;
• он способен понять и признать свои характерные реакции переноса;
• клиент продолжает работу над собой в качестве метода разрешения своих внутренних конфликтов.
Напомните клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Помогите точнее и конкретнее обозначить изменения, которые произошли в процессе вашей работы. Проведите обзор его достижений и сделайте вывод о выполнении рабочего договора. Предложите встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами.
Помните, что клиенту еще труднее, чем вам, закончить отношения с вами. В этот момент особенно важно разделить его переживания и не скрывать собственных чувств. Заканчивая работу с клиентом, я всегда переживаю чувство утраты. Это болезненно не только из-за ухода клиента, с которым было много пережито. Оживают мои собственные необратимые утраты – к счастью, с каждым разом все менее остро. Клиент на фоне предстоящего расставания тоже вновь переживает чувства, связанные с прежними утратами. У него возникает проблема остатков переноса и замещения консультанта.
Определите вместе с клиентом разочарования, границы и неудавшиеся аспекты консультирования, обсудите возможность повторного обращения за помощью и планы на будущее. При необходимости направьте клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

Лизе уже за 30 , она хочет семью, детей, но отношения с мужчинами не складываются. У нее сейчас очередной мучительный служебный роман, который как-то затянулся. Лиза опасается зависимости, боится проникновения в ее пространство. Это ассоциируется у нее с властным отцом, болезненным половым актом. Лиза пытается с самого начала построить четкие правила нашей работы, которые ограничат мое проникновение на ее территорию.
Отец Лизы – из большой дружной крестьянской семьи. Для своих детей он установил жесткие правила: каждая дочь выполняла определенные обязанности по дому, получала по тарифу деньги, и с нее удерживался штраф за невыполненную работу. Мать Лизы была очень мягкой, нежной, но как бы «замороженной». После рождения дочерей у нее был выкидыш (мальчик), и затем, по-видимому, они прекратили с мужем половую жизнь. Во время беременности Лизой родители хотели Руслана.
В детстве Лиза собиралась выйти замуж за папу. Она лазила по папе, как по дереву, но избегала телячьих нежностей, выглядела перед ним боевой, сильной (как Руслан). Лиза росла активной, воинственной, давала отпор мальчишкам. Часто влюблялась, но скрывала это, «как и положено женщине». Однажды нашла с подружками презерватив и, не удовлетворившись их объяснениями, обратилась к маме. Та объяснила, что он служит для предохранения от беременности, и что половой акт – это болезненная процедура, нужная лишь для рождения детей, так что приходится терпеть.
По стопам отца Лиза поступила на экономический факультет. Когда Лизе было 20 лет, умерла от рака

ее мать, и девушка вышла замуж за бывшего одноклассника – звезду школы. Через 8 лет она развелась с ним, так как он стал наркоманом. Потом у Лизы было много мужчин, обычно это оказывались маменькины сынки. Они нравятся ей своей мягкостью, но она не может дождаться от них уверенности и готовности взять на себя ответственность за их отношения.
Лизе всегда было нужно, чтобы ее любили все и по максимуму. Лиза готова заслуживать это, играя роль своего парня и одновременно хорошей девочки (Руслан в маминой юбке). Однако она не может ни с кем ужиться больше трех месяцев, так как от страха потерять партнера становится его тенью, и это ему надоедает. С очередным любовником Лиза прошла обычный цикл: выделила его как одного из самых симпатичных сотрудников и дождалась, пока он влюбился. Но через месяц бурных отношений он с оттенком пренебрежения заявил, что у него осталось лишь сексуальное влечение к ней (Лиза плачет).
С мамой Лиза выплакивала все свои обиды, та молча гладила ее по голове. Когда после смерти матери Лиза начала делиться своими переживаниями с отцом, тот заявил, что это надо держать в себе. Отец требует от нее брака, внуков и пугает одиночеством. На мое предложение обратить внимание на значение отцовской фигуры в ее проблемах Лиза реагирует болезненно: «Не трогайте моего отца!»
Подруги призывают ее не унывать, друзья хотят видеть ее активной и заводной, приходится прятать то, чем давно переполнена ее душа. Раз у других получается нормально, значит, она ненормальная. Если я ее не вылечу за месяц (ведь она не тяжело больная), она прекратит ко мне ходить. Лиза считает свою жизнь бессмысленной, так как никто (сейчас я) не может понять и разделить ее переживания. Ей стыдно, что она позволила себе плакать передо мной. Раздраженно вытирая кулачками слезы, Лиза спрашивает:
– А как вы сами переносите кризисы?
– До смерти матери я считал, что давно обхожусь без нее, теперь между мной и смертью никого нет, и я понял, что в этом и была ее важнейшая роль последние годы. Сейчас меня поддерживает принятие жизни и смерти, как они есть, бездонные и вечные, и во всем этом есть мое законное место.
– Да, это то самое, – говорит Лиза, задумчиво глядя мне в глаза.

Прошел месяц , Лиза пришла в четвертый раз. Она недовольна мной. Учитель учит ученика, врач лечит больного. А я жду, что клиент будет делать что-то по своему усмотрению. Ей казалось, что я добрый и мягкий (очередной Принц?), к тому же лучше ее знаю, что с ней сделать, она была бы хорошей клиенткой в моих руках. Но она не узнала от меня ничего нового, я ничем не помог ей.
Она перестает понимать меня, когда я в чем-нибудь возражаю ей. Я не всегда даю ей высказать все аргументы в пользу того, что у нее все нормально, и у ее родителей тоже. Она и без меня уже начала пересматривать свое отношение к отцу, которого раньше обожала. А отношение к матери пересмотрела еще раньше. И как это поможет ей в отношениях с мужчинами? Наверное, у нее со мной ничего не получится, как и с другими (я тоже не Принц). Она решила попробовать обойтись без меня. Обычно Лиза работает допоздна, дома неохотно что-нибудь готовит себе на скорую руку, без аппетита съедает, ложится в постель и проваливается. А вчера она с подругами до 23 часов сидела в кафе, а потом дома до 3 часов ночи примеряла разные наряды к новым босоножкам. Мне нравится и ее сегодняшний наряд, и женский интерес к своей привлекательности. Не хочется расставаться, но…
– Будем подводить итоги?
– Да. Вы мне ничего не дали. Хотя я стала касаться запретной темы – своих родителей, которые, безусловно, самые лучшие в мире. Но надо было спросить моего согласия касаться этой темы, предупредить, что это может произойти. Вы действовали хитростью. Теперь я вас раскусила, но у вас не получится очернить моих родителей, и вам придется меня потерять (ведь такие потери невозможно пережить, не так ли?). Вы и так целый месяц брали с меня деньги ни за что (а ей в детстве приходилось их зарабатывать у папы). Подругу (которая прислала Лизу ко мне) вы столько времени дурили, и так и не научили, как исправить мужа. Всё, с меня хватит. Нате вам ваши деньги.
– Спасибо.

– На здоровье. Мне еще приходить?
– Как хотите, Лиза, я по-прежнему готов вам помогать.

Через несколько месяцев подруга Лизы, приславшая ее ко мне, после развода со своим мужем возобновила работу со мной. Подруга передала мне большой привет от Лизы и сообщила, что Лиза готовится к свадьбе с героем затянувшегося служебного романа. Между прочим, его зовут Руслан. – Помните, как родители называли крошку Лизу, когда она обитала в раю маминого животика? Похоже, что Лиза перестала идеализировать отца, отказалась от поиска Принца. Вероятно, себя она тоже не представляет больше принцессой и поэтому согласилась на обычную земную любовь вместо ожидаемого раньше райского блаженства.

Все наши подсознательные желания, противоречивые по природе и безграничные по содержанию, ждут своего исполнения именно в любви. Наш партнер должен быть сильным и в то же время беспомощным, вести и быть ведомым, быть аскетичным и в то же время чувственным одновременно. Он должен изнасиловать нас и остаться нежным, посвящать все свое время только нам и напряженно заниматься творческим трудом. Пока мы считаем, что он действительно может выполнить все это, он окружен ореолом сексуальной переоценки. Мы принимаем силу этой переоценки за силу нашей любви, но на самом деле лишь демонстрируем напряженность наших желаний, потому что сама природа этих требований делает их невыполнимыми.
(Карен Хорни)

Структурирование беседы

Искусство быть мудрым состоит в умении знать, на что не следует обращать внимание.
Уильям Джемс

На супервизии довольно часто выясняется, что консультант работает с клиентом без рабочего договора. И это притом, что клиент жалуется на свою «безалаберность», неумение соблюдать границы в отношениях, выполнять принятые решения. Нередко эти же проблемы обнаруживаются и у консультанта. Им обоим оказывается полезным структурировать работу.

Активное слушание

Активное слушание помогает сосредоточить внимание на клиенте, понять его и «разговорить». Оно отличается от пассивного слушания, применяемого в психоанализе, по следующим показателям (Сидоренко, 2008):

Клиент обычно рассказывает вам, что не устраивает его в его жизни, расстраивает, доставляет огорчения. Внимательно слушайте клиента, не оценивая, не критикуя, не поучая и не утешая. В процессе слушания уточняйте следующее:
• факты (каковы факты, относящиеся к этой ситуации? как отделить факты от их толкований и догадок?);
• чувства (что чувствует клиент по отношению к данной ситуации в целом? что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?);

• желания (что хочет клиент в действительности? каковы желания других людей, включенных в эту ситуацию? знает он это наверняка или предполагает?);
• смыслы (зачем ему это?);
• действия (что он сделал или делает, чтобы добиться цели?);
• препятствия (что ему мешает?);
• средства (как он может добиться того, чего хочет?).

Техники активного слушания (Айви и др., 1999)

С болтливым или отвлекающимся клиентом проявляйте больше активности, чтобы время сессии не было съедено малозначимыми деталями. И наоборот, с клиентом, который последовательно излагает проблему, обогащая ее все новыми и новыми подробностями и измерениями, ваш контроль может быть минимальным. Здесь наиболее уместным будет активное слушание и ваши редкие реплики, углубляющие исследование проблемы. Однако и в данной ситуации не забывайте о том, что время, которое вы можете уделить исследованию определенных тем, ограничено.
Увлечение новой темой является частой ошибкой, которая приводит к спутанному и поверхностному пониманию проблем клиента. Когда появляется важная, но не связанная с темой информация, отметьте ее про себя и, прежде чем перейти к ней, убедитесь, что вы закончили текущую тему. Перейти к новой теме можно следующим образом: «Я понял, что это важно для вас. Между прочим, когда вы говорили о …, вы упомянули о … Не могли бы вы больше рассказать об этом?»

Два уха и один язык нам даны для того, чтобы больше слушать и меньше говорить.
(Зенон)

Клиент зачастую отождествляет себя с одной из своих частей, игнорируя другие. Как правило, он не осознает свои незрелые защиты, которые усложняют его жизнь и вызывают сопротивление вашему вмешательству. Фокусируйтесь на такой защите, отделяя ее от сотрудничающей части клиента. Например, так: «Сейчас мы хорошо понимаем друг друга, правда? И мне захотелось поговорить с той вашей частичкой, которая сказала, что подумает над моими словами после сессии. Можно поговорить с ней сейчас?»
Иногда все же лучше отложить конкретный разговор на следующий раз. Например, о чувствах, испытанных новой клиенткой во время попытки изнасилования на свидании. Или когда клиент еще не очень доверяет вам, или уже устал от работы, проделанной во время сессии, или просто сегодня не в форме.
Некоторые клиенты долго ходят вокруг да около трудной темы, опасаясь потерять самоконтроль. Не надо их торопить. Когда клиент пытается увести вас в сторону от острой проблемы, молчите и всячески демонстрируйте ему свою незаинтересованность в отвлекающей теме. Такое ваше поведение может привести к тому, что клиент растерянно, а то и обиженно умолкнет. Хороший момент, чтобы направить его мысли в нужное русло: «Похоже, вы растерялись и не знаете, куда двигаться дальше. Что касается меня, то мне сейчас было бы интересно вернуться к …».
И когда клиент вернется к актуальному вопросу, продемонстрируйте максимум интереса. Постепенно клиент начнет больше доверять вашей готовности и способности разделять его тяжелые чувства. С вашей помощью он станет увереннее и в собственных возможностях переживать их.
В случае пауз вы не должны тут же их заполнять. Сочувственное молчание консультанта раскрепощает клиента и повышает его доверие. Некоторые благодарно замечают: «Первый раз меня так выслушали!» Во время коротких пауз клиент чувствует, что вы думаете о его проблеме, и часто сам добавляет новую значимую информацию. В эти естественные перерывы иногда полезно обобщить то, что вы уже

узнали, – это помогает сделать осмысленный следующий шаг. Длительные паузы нежелательны, так как могут вызывать тревогу и раздражение. Помогите клиенту:
– Вы смотрите на меня, словно хотите спросить: «И что же дальше?»
– Интересно, что мешает вам сейчас продолжать разговор?
– Кажется, вам нужно время, чтобы подумать. Ничего, я подожду.
– Видимо, вам трудно сейчас подобрать нужные слова. Могу я помочь вам?
– Не знаю, все ли мы уже сказали друг другу.
– Может быть, вы хотите что-то добавить?

Вопросы, которые вы будете задавать

В беседе используйте вопросы различного типа.
Закрытые вопросы (конкретного характера) предполагают однозначный ответ: «Как вас зовут? Кто вы по профессии? Сколько у вас детей?» Такие вопросы нужны для сбора простой информации. Кроме того, они не дают клиенту уклониться от рассмотрения актуальных проблем. Это особенно полезно при оценке суицидального риска. Однако слишком частое использование закрытых вопросов делает беседу похожей на допрос.
Более информативными и психологичными являются открытые вопросы (общего характера): «Каковы ваши цели? Что вас больше всего привлекает в этой работе? Что вы сейчас чувствуете? Что вы думаете о …?» Выясняйте «почему» и «зачем», особенно второе, чтобы лучше понять мотивацию клиента.
Шаблонное повторение открытого вопроса, например: «Что вы чувствуете по этому поводу?» может вызывать раздражение клиента и ощущение, что вы спрашиваете из любопытства. На вопрос «Как вы восприняли встречу с отцом после стольких лет вражды с ним – наверное, были очень рады?» клиентка может ответить так, как ей «подсказал» консультант, не вспомнив о противоречивых чувствах, которые она действительно переживала в момент встречи.
Зондирующие вопросы помогают клиенту развить нужную тему и детализировать важные подробности: «Не объясните ли вы поподробнее? И что же случилось потом? Получилось ли все так, как вы ожидали? Ну и как вам это понравилось?»
Акцентирующие вопросы привлекают внимание к последним нескольким словам клиента: «Эта ситуация сводит меня с ума!» – «Сводит с ума?»
Уточняющие вопросы: «Что значит? То есть вы считаете…? Можете вы привести пример? Какую вы видите связь?»
Сравните это со встречными вопросами . Клиент: «Что мне делать?» Консультант: «У вас есть варианты? Вам кажется, что я знаю это лучше вас? К чему вы больше готовы?»
Вопросы, открывающие дискуссию: «Вы несколько раз упомянули о … Насколько это важная тема для вас? Может быть, вы что-нибудь добавите? Не могли бы вы развить вашу мысль?..»
Переломные вопросы: «Вы хотите поговорить со мной о …? Вы хотите оставить эту тему? А мы успеем поговорить о …?»
Задавайте вопросы для ориентации , чтобы выяснить, как клиент вас понял и готов ли он согласиться с вами: «Как вы меня поняли? Каково ваше мнение по этому поводу?»
Применяйте сближающие вопросы: «Вы ведь согласны со мной? Наверняка вы тоже рады тому, что …?»
Риторические вопросы: «Кто может знать? Так и сказал? Чужая душа – потемки, да?»
Провокационные вопросы: «Вы действительно так считаете? Вы в самом деле уверены, что …?»
Конфронтационные вопросы: «Вы говорили, что не хотели идти в гости, а теперь говорите, что обиделись, когда вас не пригласили. Нет ли здесь противоречия?»
Наводящие вопросы (сократовский диалог): «И это все из-за…? Что же с этим можно сделать? Что-то мешает вам так поступить? Получается, сначала надо …?» Задавайте вопросы, направленные на все большее прояснение позиции клиента. Вы можете уточнять его позицию, но никак не комментировать услышанное и не оспаривать его.

Осуществите перебор вариантов с помощью альтернативных вопросов (не более трех): «Вам кажется предпочтительней … или … или …?»
Заключающие вопросы: «Итак, что вы решили? Вы действительно готовы это сделать? Вам еще нужна моя помощь?»
Чтобы не превращать разговор в процедуру врачебного осмотра или экзамена, по возможности заменяйте вопросы комментариями, высказанными с сомнением: «Похоже, что вам трудно обсуждать ваши отношения с мужем» лучше, чем: «Вы пробовали выяснить отношения с мужем?»

Не задавай вопросов, и я не буду лгать.
(Оливер Голдсмит)

Фокусирование

1. Фокус на клиентке: «Лена, вы чувствуете себя с мужем подавленно и одиноко. Вы уверены, что знаете, чего хотите лично вы?» В этом примере содержится четыре личностных обращения к клиентке.
2. Фокус на другой личности: «Расскажите мне побольше о вашем муже». Можно предсказать, что клиентка начнет рассказывать о поведении мужа. Здесь может появиться важная информация, но это ничего не скажет о самой клиентке и ее реакции на ситуацию.
3. Фокус на проблеме: «Как вы справляетесь с подавленностью?» Можно получить дополнительную информацию о проблеме, но это мало говорит об отношении клиентке и к этой проблеме. Кроме того, у клиентки проблема подавленности сочетается с проблемой одиночества, возможно, являющейся первичной.
4. Фокусирование на консультанте: «Мне вспоминается собственное одиночество. Я понимаю, как это тяжело выносить». Концентрация внимания на себе полезна как прием самораскрытия или обратной связи, это помогает развить у клиента чувство доверия. Развивается взаимопонимание, и это полезно, но не следует слишком часто использовать этот прием.
5. Фокусирование на общности: «Так что же мы будем делать?» Изменить ситуацию или свою позицию в ней – это дело клиентки. Ваша задача как консультанта – подтолкнуть ее к решению проблем.
6. Культурно-контекстный фокус: «Это тревожит многих жен мужей, занятых карьерой. Им тоже сейчас приходится нелегко». Такой подход может стать важным центром беседы, расширяя взгляд на проблему.

Пересказ

Примерно каждые пять минут молчаливого выслушивания подытоживайте суть фрагмента монолога. Например: «Вы сказали, что переживаете из-за того, что у вас с мужем возникли некоторые сложности. Вы рассказали о проблемах, которые появились, когда вы оставили работу и занялись учебой. Потом вы описали сцену его отказа материально помочь вашим родителям. И закончили словами, что несмотря ни на что надеетесь на восстановление отношений с мужем».
Из каждого фрагмента монолога клиента выбирайте и повторяйте то, что, по вашему мнению, является центральным ядром фрагмента, будь то выражение, чувство или какая-либо идея. То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе значимости этого содержания для говорящего, а не на основе ваших собственных взглядов и оценок важности того или иного фрагмента. При этом можно изменять вспомогательные или несущественные слова из высказывания, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, нужно повторить без искажений и отсебятины.

Тридцатилетняя домохозяйка в течение последнего года неоднократно вызывала «скорую помощь» по

поводу невыносимой зубной боли, удалила один за другим здоровые зубы на половине челюсти. Сожалеет, что оставила интересную работу в мужском коллективе по настоянию мужа. Она обижена на него, так как он уделяет ей мало внимания, мотивируя занятостью на работе. Она тяготится ролью домашней хозяйки и матери, так как не хватает сил содержать дом в идеальной чистоте и порядке и обеспечивать отличную учебу дочери.
Женщина воспитывалась в семье, ориентированной лишь на социально-престижные ценности, отношения в семье строго регламентировались, чувства игнорировались и подавлялись. Она не любила находиться дома, увлекалась художественной самодеятельностью, танцами, пользовалась успехом у молодых людей.
Клиентка сформулировала свою проблему следующим образом: «Я имею зуб на мужа, так как он вернул меня в сытое, но холодное детство. Я боюсь показывать ему зубки, так как приучена скрывать обиду. Моя душевная боль превращается в зубную. Вместо того чтобы высказать мужу свою обиду и поделиться своей болью, я вырываю собственные зубы. Я отказалась от соблазнительной улыбки, так как боюсь изменить мужу».
Женщина сумела объяснить мужу, в чем дело. Он нанял домработницу, позволил жене вернуться на прежнюю работу, стал больше времени проводить дома. Зубная боль прошла.

Молодой аналитик спрашивает у пожилого, не надоедает ли ему целыми днями сидеть у кушетки и слушать клиентов. Тот снисходительно улыбается:
– Да кто же их слушает!
(Анекдот)

Обратная связь

Когда пациент приходит к аналитику, он говорит о себе, но не с аналитиком; когда он говорит с аналитиком, то не о себе; когда пациент говорит о себе с аналитиком – анализ закончен.
Жак Лакан

Обратная связь помогает клиенту понять, как его воспринимает консультант и другие люди. Это конкретные данные, которые помогают клиенту осознать, как другие воспринимают его поведение и стиль мышления, что создает возможность иного самовосприятия. Обратная связь должна быть:
• ясной и понятной клиенту;
• постоянной – она дается всегда;
• своевременной – она дается сразу после высказывания клиента;
• конкретной – затрагивается конкретное проявление, а не поведение вообще и не личность; глобальные и обобщающие реакции не поддерживаются;
• прямой – она дается клиенту при личном обращении к нему, а не намеками, как будто речь идет о посторонних;
• разнообразной – высказывается и то, что нравится в поведении клиента, и то, что не нравится;
• практичной – она направлена на то, что клиент реально может изменить, а не на то, что он не в силах контролировать.

Как давать обратную связь

Сообщайте собственные реакции и выражайте эмоции в ответ на поведение клиента. Описывайте поведение клиента фотографически, не интерпретируя и не выдвигая гипотез. Отдавайте себе отчет, с

какой целью вы даете обратную связь, чтобы она не выглядела критикой или поучением. Уясните сами, какой информации вы сообщаете больше – положительной или негативной. Прислушивайтесь к своим интонациям – как их воспринимает клиент? Ловите выражение его глаз.
Обратная связь должна быть своевременной; клиенту легче понять ее и переработать свои эмоции, пока ситуация не утратила актуальности. Обратная связь должна быть приобретением клиента, а не служить потребностям консультанта. Она должна быть уместной; она не поможет клиенту, когда он не настроен на нее, возбужден или целиком поглощен своими переживаниями. Обратная связь может сопровождаться лишь просьбой об изменении, но не требованием этого.

Как принимать обратную связь

Говорите точно, по поводу какого именно действия вы хотите иметь обратную связь (о чем?). Переспросите, так ли вы поняли услышанное. Не пытайтесь сразу же защищаться от неприятных аспектов обратной связи, полезнее будет подольше подумать над ними. Опишите свою положительную реакцию на обратную связь и проявите готовность получать ее и впредь.
Чтобы удостовериться, правильно ли вы поняли клиента, переспросите: «Что вы имеете в виду?» Или: «Я не совсем понял вас, можно поподробнее?» Затем попробуйте собственными словами пересказать сообщение клиента. Если он почувствует, что вы его не поняли, то он обратит на это ваше внимание. Когда клиент замечает, что вы внимательно его слушаете и хотите как можно точнее его понять, он говорит более открыто.
Сохраняйте обратную связь с клиентом на языке тела. Колебания при принятии решения проявляются в неуверенных движениях. Чрезмерное возбуждение и чрезмерная сдержанность снижают двигательную уверенность и точность движений.

Описание поведения

Если вы хотите описать поведение клиента, четко и ясно говорите о его поведении, которое вы наблюдали. Не оценивайте, насколько правильны его действия, не обвиняйте клиента и не фантазируйте насчет его мотивов. Лучше остановиться на конкретных проявлениях, заметных и другим. Этому способствует такое начало: «Я услышал… Я увидел, что…» и т. п. Не говорите: «Вы очень категоричны и не считаетесь с мнением других». Лучше укажите клиенту, что последние несколько минут он постоянно перебивал вас и говорил только сам.
Представьте себе следующую ситуацию: вы замечаете, что клиентка снисходительно улыбается. Вам хочется отреагировать на ее поведение. Не говорите: «Вы ведете себя высокомерно». Это типичное навешивание ярлыков. Не говорите также: «Вы не воспринимаете меня всерьез». Это уже интерпретация и пример нечестной игры под названием: «Я скажу тебе, кто ты есть».
Лучше скажите: «Вы сейчас упрекнули меня, что я до сих пор не смог ничем помочь вам. Высказывая свой упрек, вы одновременно улыбались мне, да и вообще вы много улыбаетесь. Меня смущает ваша постоянная улыбка». Теперь у клиентки есть возможность объяснить, что она чувствует себя здесь неуверенно и боится, что вы не воспринимаете ее всерьез. После этого вы можете сказать клиентке о своем отношении к ней.
Эмоциональные состояния одновременно выражаются в словах, действиях и физиологических реакциях. При согласовании всех трех видов происходит самая четкая, недвусмысленная передача информации. Например, консультант говорит: «Вы мне симпатичны, Аня»; при этом он приветливо улыбается, его голос теплый и дружественный.
Если вы хотите проверить, правильно ли вы оцениваете эмоциональное состояние клиента, проверьте свое восприятие. Опишите невербальные сигналы клиента и сообщите, как вы оцениваете его настроение. При этом вы сообщаете ему следующее: «Я вижу , что…», «Я слышу, что…», «Я хочу понять ваши чувства в отношении…», «Чувствуете ли вы…»

Не говорите: «Почему вы злитесь на меня?» – Это уже чтение мыслей, а не проверка восприятия. Вместо этого скажите: «Я вижу, что вы стучите ногой», «Я хотел бы знать, как вы себя чувствуете?», «Вы разозлились на меня?»
Не говорите: «Вы опять в депрессии?» Это утонченная агрессия. Лучше сказать: «Я вижу, что вы опустили плечи и молчите. Вы расстроились, что я не прореагировал на ваши жалобы?» Не говорите: «Не будь таким чувствительным». Тем самым вы манипулируете чувствами клиента. Лучше скажите: «Вы так неожиданно встали, когда я говорил. Я не знаю, как это понять. Вас обидели мои слова?» Запомните, что проверка восприятия описывает предположения об эмоциях клиента, и она ни в коем случае не должна выражать одобрение или порицание. Она лишь означает: «Я так воспринимаю ваши чувства. Это верно?».

Раскрытие эмоций клиента

Приступая к работе с неприятными переживаниями клиента, прежде всего, помогите ему выразить их словами. Для этого необходимо сочувственное выслушивание, сопереживание, уточняющие вопросы. Последние вначале касаются самих чувств, а затем – причин их появления. Причины, в свою очередь, разделите на объективные и субъективные. Выясните, насколько характерны для клиента подобные переживания. Возможно, он вспомнит, когда испытал их впервые в жизни.
Зачастую клиенты приписывают консультанту необычную проницательность. Вы можете услышать восхищенную реакцию: «Откуда вы это знаете?!» Не пытайтесь демонстрировать свою способность читать чужую душу и более того – пророчествовать. Не обольщайтесь – обожание клиента чаще всего скрывает страх наказания всезнающей строгой матерью.
Некоторые клиенты сдерживают свои чувства во время сессии. Выясните причины. Это может быть опасение показаться невоспитанным, слабым, плохим. Может быть нежелание бередить рану, недоверие к своим или вашим возможностям, отсутствие опыта совместной работы с чувствами. Убедите клиента, что вы готовы разделить любые его чувства, а его доверие лишь увеличит вашу симпатию к нему.

Вербализация

Основная часть информации воспринимается через невербальные сигналы и неосознанно влияет на эмоциональные реакции партнеров. Важно вербализовать переживаемые ощущения и свои эмоциональные реакции, а также установить обратную связь с клиентом на языке тела.
Эмоциональные состояния одновременно выражаются в словах, действиях и физиологических реакциях.
Вербализуя чувства клиента, начинайте со следующих слов: «Возможно, вы чувствуете… Не чувствуете ли вы себя несколько… Мне показалось, что вы… Может, вам… Похоже, вы… Мне кажется, вы… Я почувствовал, что… Интуиция мне подсказывает, что… Я чувствую, что… В ваших словах я ощутил… Если я не ошибаюсь, вы чувствуете…»

Различают следующие ступени вербализации (Сидоренко, 2008):

Отражение чувств

Слушая клиента, ограничивайтесь по возможности высказываниями типа: «Похоже, что вы действительно очень разозлились», «В вашем голосе слышится тревога», «Кажется, вы испытываете к

нему противоречивые чувства». Опишите невербальные сигналы клиента и сообщите, как вы оцениваете его настроение. Например, клиентка говорит о смерти матери с дрожью в голосе, вытирая слезы. Вы предлагаете ей платочек и сочувственно замечаете: «Вы все еще чувствуете боль». При этом вы сообщаете ей следующее: «Я вижу , что…», «Я слышу, что…», «Мне хочется лучше понять ваши чувства в отношении…»
Подводя итоги, подытожьте всю информацию о чувствах, которые выразил клиент. Например: «Вера, если я вас правильно понял, вы переживаете горе по поводу смерти своей мамы и огорчены тем, что ваша сестра не помогает вам пережить ваше горе. Кроме того, вы испытываете скуку на своей работе, и вас беспокоит охлаждение со стороны мужа».

Описание без оценок

Полезные реакции

Когда клиент рассказывает вам о своей ситуации, вы можете указать на следующие его особенности.
Несоответствие чувств и поведения. «Вы считаете, что это неправильно, но, тем не менее, продолжаете это делать. Видимо, тут есть противоречие. Хотелось бы знать, что вы при этом чувствуете».
Противоречивые желания. «Вы говорите, что хотите получить это, но что-то вам мешает. Возможно, у вас двойственное отношение к этому».
Максимализм. «Итак, вы выбираете из двух вариантов: все или ничего. Возможно, есть какие-то промежуточные решения, которые не приходили вам в голову».
Стереотипы поведения. «Получается, вас очень задевает, когда вас учат жить, и вам хочется резко ответить».
Гиперопека. «Вы берете на себя всю ответственность за этого человека. И когда осознаете безуспешность ваших попыток, прилагаете еще больше усилий».
Роль ребенка. «Итак, когда вы приходите к родителям, вы снова играете роль ребенка».
Подавленное чувство. «Кажется, когда вы глотаете обиду на мужа, вы недовольны своей робостью».
Усвоенные в детстве понятия. «Выходит, вам всегда было трудно доверять незнакомому человеку потому, что в вашей семье доверяли только друг другу».
Право испытывать чувства. «Похоже, у вас есть веская причина для гнева».
Конструктивные проявления. «Значит, вы преодолели свою неуверенность и попросили об этом. И хотя получили отказ, все равно рады, что смогли попросить».

Интерпретация

Дает клиенту четко очерченное альтернативное восприятие реальности. Это восприятие способствует изменению взглядов, что, в свою очередь, может изменить мысли, настроение, поведение. Прежде чем давать интерпретацию, стоит вначале разделить и даже развить точку зрения клиента. Потом предложите рассмотреть альтернативы, чтобы не впасть в однобокость суждений.
Не превращайте интерпретацию в срывание масок. Помните, что это всего лишь ваше предположение. Выскажите несколько предположений, чтобы клиенту легче было выбрать подходящее толкование. Если оно у вас одно, подайте его в форме истории: притчи, сюжета из литературы, случая из жизни. Наилучшая форма подачи интерпретации – мягкая, с элементами добродушного юмора.
Выбор времени для интерпретации, чтобы она была уместна, зависит от уверенности, что клиент примет ее. Если сомневаетесь, лучше промолчите или спросите клиента, готов ли он посмотреть на

ситуацию с другой точки зрения. Болезненная реакция клиента на ваше предположение часто свидетельствует о том, что интерпретация преждевременна и еще слишком рано затрагивать корень проблемы.
Равнодушная реакция клиента необязательно говорит о сопротивлении. Может быть, ваша интерпретация не попала в точку, или клиент хочет скрыть свою болезненную реакцию на нее. Не обвиняйте клиента в сопротивлении, если он не согласен с вашей интерпретацией. Попросите его подумать над ней и поделиться своими мыслями на следующей сессии, а пока что переключите разговор на что-нибудь другое.

Визуализация

Применяйте технику визуализации.
«Аварийные» представления учат клиента справляться с худшими возможными последствиями события: «Что может произойти самого плохого в результате того, что вы потеряете работу?»
Представление нулевой реакции предполагает, что клиент визуализирует, как он воспринимает в фобических ситуациях только нейтральные последствия: «Представьте, что вы встали перед всеми собравшимися и вышли. Представьте, что никто этого не заметил и никому до этого не было дела».
Превентивные образы используются для того, чтобы подготовить клиента справиться с проблемами, с которыми он может столкнуться в будущем, например, смерть, отвержение значимым лицом, физическое заболевание, бедность и т. д.
Визуализация маловероятных образов предполагает, что клиент представляет себе все возможные «ужасные» события, которые могут с ним произойти, для того чтобы научиться уходить от попыток контролировать все вокруг: «Что ужасного может с вами произойти, когда вы смотрите телевизор? Когда вы принимаете ванну? Когда лежите в своей постели?»
Корректирующие образы исправляют ошибки, допущенные клиентом в прошлом: «Представьте, как бы вы это сделали, если бы пришлось это делать снова». Обобщенные корректирующие образы позволяют клиенту исправить все прошлые инциденты определенного типа. Например, клиент может представить, что он вел себя уверенно в те моменты, когда отступал от проблемы.
Представление уверенных ответов может быть сопоставлено для контраста с представлениями пассивных, агрессивных и пассивно-агрессивных реакций, так чтобы клиент увидел последствия каждого из ответов: «Представьте, что вы пассивно, агрессивно или уверенно просите, чтобы вам вернули ваши деньги».
Образы будущего заставляют клиента оглянуться на настоящее из будущего времени, проясняя таким образом главные ценности: «Представьте, что вам 85, и вы оглядываетесь на прожитую жизнь. Что вы теперь сочтете важным, а что – ничего не значащим?»
Фантастические образы разрешают в воображении такие проблемы, которые невозможно решить в реальности: «Представьте, что ваша умершая бабушка сейчас перед вами. Какой она вам даст совет? Как она отнесется к тому, что вы сделали?»
Катарсические образы позволяют клиенту представить, что он выражает не проявленные прежде эмоции, такие как гнев, любовь, ревность или печаль: «Представьте, что вы кричите в ответ на вашего друга». Побуждайте клиента, испытывающего горе, к плачу; при этом он начинает себя жалеть, отрицание себя заменяется принятием.
Представление итоговых последствий требует, чтобы клиенты визуализировали приносящее беспокойство событие через неделю, месяц, год после того, как оно произошло, чтобы определить отсроченные последствия: «Если вы покончите с собой, представьте, как сильно будет переживать это ваша девушка восемь лет спустя?»

Когнитивные техники

Для коррекции неадаптивных установок используйте когнитивные техники.
Реатрибуция (атрибуция – причинное объяснение поведения): клиент, обвиняющий во всем себя, перебирает все его возможные причины; благодаря этому восстанавливается адекватное тестирование реальности и самооценка.
Переопределение : клиент более точно и открыто определяет свою проблему (например, «Никто не уделяет мне внимания» переформулируется как «Я нуждаюсь в чьей-то заботе, мне нужно попросить об этом»).
Децентрализация : клиенту кажется, что все замечают его состояние; когда он начинает внимательно наблюдать за окружающими, то приходит к выводу, что все заняты собственными делами.
Эмпатические представления учат клиента воспринимать мир с точки зрения другого человека: «Как к вам относится человек, которого вы обидели?»
Самоидентификация : порицание других вместо самокритики позволяет выразить гнев и испытать ощущение силы и власти.
Разыгрывание ролей : жестко критикуйте клиента, используя его манеру самокритики, чтобы он осознал ее.

Контрперенос

Является инструментом исследования бессознательного клиента. Следует различать согласующийся и дополнительный контрперенос. Согласующийся контрперенос заключается в эмпатическом переживании консультантом эмоционального состояния клиента. Дополнительный контрперенос возникает, когда консультант эмпатически переживает состояние какой-то значимой личности в жизни клиента.
Анализ контрпереноса требует от консультанта:
• принимать во внимание собственные прошлые и текущие эмоциональные проблемы, их возможное влияние на отношение к клиенту;
• не принимать на свой счет чувств, выражаемых клиентом, не отреагировать контрперенос, а использовать его для подготовки интерпретаций;
• использовать контртрансферный гнев для понимания враждебности клиента;
• вести поиск согласующегося контрпереноса при переживании дополнительного.

Клиент молча входит, молча бьёт аналитика в ухо, и так же молча уходит. Аналитик в недоумении: «И чего приходил? Может, сказать чего хотел?»
(Анекдот)

Конфронтация и выгорание

Исправить людей можно, лишь показав их такими, каковы они на самом деле.
Пьер Бомарше

Конфронтация

Конфронтация помогает обратить внимание клиента на противоречия в его словах и действиях.

– Я так ждал сегодняшней встречи, мне так много надо сказать вам…
– Да, но вы опоздали на 15 минут и теперь уже некоторое время сидите со скрещенными руками.

Конфронтация позволяет заострить внимание на противоречивых чувствах («Вы волнуетесь за свою

сестру, но одновременно вас даже радует, что она теперь тоже одинока»); обнаруживает несоответствие двух утверждений («Вы сказали, что нет никакой проблемы, но вы также сказали, что она не отвечает на ваши звонки»). Конфронтация указывает на уход клиента от важной темы: «На первой встрече вы упомянули о разногласиях с женой и попросили не касаться этой темы. Однако каждую сессию вы начинаете с жалоб на жену».
Конфронтация помогает также клиенту увидеть реальную ситуацию.
– Муж приходит поздно и не разговаривает со мной.
– Ему пришлось поменять работу после долгих ссор с вами, теперь он зарабатывает больше, но приходит домой без сил.
Наконец, конфронтация обращает внимание клиента на несовпадение между мнениями клиента и консультанта («Вы говорите, что вам никто не помогает, а мне кажется, я добросовестно выполняю наш договор»).
Конфронтация дает возможность открыто обсудить негативное отношение клиента к вашей работе с ним и к вам лично. Она особенно необходима, когда клиент нарушает рабочий договор: манипулирует со временем и оплатой, принимает в одиночку важные решения или наоборот, ждет от вас повседневного руководства.
Использовать конфронтацию нередко мешает опасение разонравиться клиенту. Однако вы нужны ему не как приятель, а как профессионал. Конечно, конфронтация не должна вредить клиенту и рабочим отношениям. Чем более человек возбужден, чем более задето его самолюбие, тем менее чувствителен он к логике, тем более пристрастен и субъективен и тем более тактичного подхода требует. Если вы замечаете, что клиент слишком разгорячился в споре, лучше перенести конфронтацию на другое время.
Выбирайте время для конфронтации, осознавайте свои мотивы, делайте акцент на сильных сторонах клиента. Например: «Вы говорите, что хотите иметь друзей. Однако за неделю ни разу не вышли в свет. Начать ходить в группу вы тоже не спешите. Может быть, уж пора?» Постарайтесь во время сессии ограничиться конфронтацией на одну тему.
Таким же образом исследуйте неоправданные ожидания в отношении вас, несоблюдение клиентом взятых на себя обязательств, неиспользование имеющихся ресурсов и т. д. Например, клиента, который часто затягивает сессию, спросите (разумеется, не при прощании в прихожей), что он испытывает, когда сессия подходит к концу. После «выяснения отношений» поинтересуйтесь, что изменилось в позиции клиента, а что осталось неизменным и почему. Дождитесь удобного момента, когда можно будет поработать и с этим.
Учтите, что слишком частые споры с клиентом обычно говорят о негативном контрпереносе. Конфронтация – это не нападки на личность клиента, не борьба самолюбий. Во время спора клиент должен чувствовать ваше уважение, желание продолжать сотрудничество и готовность скорректировать свое поведение для пользы дела. Не переходите на личности, не навешивайте ярлыки, не прячьтесь за авторитеты, не самоутверждайтесь с помощью терминов и теорий. Не используйте конфронтацию для разрушения психологических защит, демонстрации своего превосходства или наказания клиента.

Критика

Если у вас возникло желание сказать клиенту что-то резкое, обидное, не торопитесь – сделайте сначала несколько глубоких вдохов и выдохов или молча посчитайте до 10–30, сделайте несколько плавных движений языком во рту, произнесите про себя какое-либо образное, но безобидное выражение.
Задумайтесь, для чего вам захотелось выказать клиенту свое недовольство. Чтобы наказать его, отомстить за недовольство вами? Чтобы насладиться своей властью над ним? Чтобы выглядеть естественным и искренним? Если этого хочет от вас собственный невроз – не делайте ему такого

подарка. Приберегите эти чувства для своего супервизора.
Выдвигайте несогласие в порядке обсуждения, не навязывая свое мнение. Не занимайте позицию сверху: «Сколько раз я вам говорил!» Не повышайте голос. Держитесь доброжелательно и спокойно. Прежде чем указать клиенту на его ошибку, искренне признайте его достоинства и успехи. Начните с того, что может вызвать утвердительный ответ и, таким образом, настроить клиента на согласие. Уберите обвинительное «жало», щадите самолюбие клиента. Не переходите на личность: критикуйте мысли и поступки, а не человека. Упомяните о своей собственной похожей ошибке, обсудите поведение вымышленного лица, вспомните похожий случай из известного фильма. Или случай из жизни клиента, который вы уже проработали, – только не с оттенком: «Ну вот, опять…»
Проявите уважение к оправданиям клиента, не отвергая их сразу и резко, даже если они кажутся вам надуманными. Дайте человеку возможность высказаться до конца, стремитесь не доказывать свое, а как можно лучше понять его аргументы. Постарайтесь взглянуть на ситуацию с точки зрения клиента, разделить его мысли и желания и только потом обсудите все «за» и «против».
Сделайте так, чтобы недостаток выглядел легко исправимым. Сместите акцент на конструктивные предложения, помогите человеку найти выход. Не требуйте немедленного согласия с вашей точкой зрения. Дайте клиенту «сохранить лицо» с помощью формул вежливости: «Я вас понял», или: «Я вас услышал», или: «Я подумаю». Когда он остынет, ему будет легче обратиться к логике вещей или за советом к близким людям. Не делайте замечаний в присутствии этих людей или на группе. Публичная критика ранит больнее.

Формы конструктивной критики

• Критика-сожаление: «Я очень сожалею, но приходится признать, что вы не справились».
• Критика-сопереживание: «Я хорошо вас понимаю, вхожу в ваше положение, но ведь дело-то не сделано…»
• Критика-аналогия: «Раньше, когда я был таким, как вы, я допустил точно такую же ошибку. Ну и попало же мне от моего начальника!»
• Критика-намек: «Я знал одного человека, который поступил точно так же, как вы. Потом ему пришлось плохо…»
• Безличная критика: «Некоторые люди не справляются со своими обязательствами. Я говорю вообще».
• Критика-озабоченность: «Меня очень волнуют последствия вашего поступка».
• Критика-смягчение: «Что же поступили так невпопад? Да и не вовремя».
• Подбадривающая критика: «Пока не получилось. Ну, ничего страшного».
• Критика-похвала: «Дело в принципе сделано хорошо. Хотя и не для этого случая».
• Критика-надежда: «Надеюсь, в следующий раз вы сделаете это лучше».
• Подталкивающая критика: «С ошибками мы разобрались. Что вы собираетесь теперь предпринять?»

Правила конструктивного спора

1. Не упивайтесь только собственными переживаниями. Оставьте в своем сознании «холодную зону», которая бесстрастно может «встать» на сторону клиента. Это не значит, что вы должны не глядя принять его сторону. Ваша задача – отследить логику доводов клиента (даже если вам кажется, что ее нет вовсе) и предвосхитить его следующую реплику. Для этого достаточно начать следующую фразу со слов: «Я понимаю, что вы…» – и далее изложить его предполагаемую точку зрения. И сразу вслед за этим, не дожидаясь ответной реплики, – ваши возражения. Старайтесь повторить каждый аргумент клиента своими словами, чтобы самому проникнуться его проблемами и чтобы он услышал свои претензии со стороны. Клиент почувствует, что вы его понимаете, и будет внимательнее прислушиваться к вашим доводам.

2. Даже если вы в душе крайне скептически относитесь к словам клиента, в частности, и к его умственным способностям вообще, то все равно постарайтесь отнестись к тому, что он говорит, серьезно. Это прекрасная возможность расширить собственные знания, обогатить установки, набраться опыта. «Тот, кто мне не друг, тот мне – учитель».
3. Не избегайте конфронтации лицом к лицу, любой конфликт может и должен стать позитивным. Не заканчивайте трудный разговор до тех пор, пока каждый из вас не почувствует, что дело сдвинулось с мертвой точки. Клиенту (да и вам тоже) необходимо выпустить негативные эмоции до конца, только после этого вы оба сможете прийти к какому-то решению. Тут самое главное – не «заразиться» негативными эмоциями другого, четко отделять их от своих и от предмета спора.
4. Постарайтесь в процессе спора определить, где ваши точки зрения расходятся, а где совпадают. Найдите, пусть пока еще небольшие, островки, где ваши пожелания и ожидания совпадают. Обязательно обратите на них внимание клиента. Любая общность, особенно в ситуациях, где вы ее не ожидаете, – отличное средство для компромисса и примирения.
5. Ни в коем случае не переходите на личности, не используйте «удары ниже пояса» в своих аргументах. К подобным запрещенным приемам относится, например, такой, как сравнение с кем-то, на ваш взгляд, более положительным во всех отношениях. Еще один «удар ниже пояса» – обратить внимание клиента на недостатки его логики или манеры говорить. Не стоит также вспоминать его прошлые ошибки. Не начинайте свои фразы со слов: «Вы всегда так реагируете…», или: «Вы опять…, как в прошлый раз!» Такая глобальная оценка автоматически заставляет клиента защищаться. И, наконец, не передавайте клиенту негативные высказывания о нем его близких. Это вызовет новую вспышку негативных эмоций, вы усугубите семейный конфликт и к тому же прослывете сплетником.

При каждом споре, в тот момент, когда мы начинаем сердиться, мы перестаем бороться за истину и вступаем в спор уже за самих себя.
(Томас Карлейль)

Выгорание

В учебной группе студентка рассказала о своей «чрезмерной эмпатии». Ее друг, находясь в больнице, в ярких красках описал ей и своей матери, как во время ДТП вылетел из машины, как обдирал колени об асфальт и т. д. Мать схватилась за сердце, а студентка упала в обморок. Она всегда слишком сильно сопереживает, поэтому вряд ли будет работать консультантом.

Чрезмерное погружение в состояние клиента может оживить или усилить ваши собственные проблемы. Не стоит брать нового сложного клиента, имея уже несколько таких. Обеспечьте ему встречу с вашим коллегой: «К сожалению, у меня сейчас нет возможности поработать с вами. Но моя коллега согласилась принять вас. Я не называл ей вашей фамилии, так что просто скажите, что вы тот клиент, о котором я ей говорил».
В ответ на идеализацию вас клиентами вы можете полюбить их больше своих близких. Вы храните тайны клиентов и не делитесь с близкими тем, чем занимались весь день. Вас лучше, чем они, понимает и поддерживает супервизор или участники балинтовской группы. Эмоциональная опустошенность в конце рабочего дня расхолаживает ваши отношения с членами семьи. Близкие начинают ревновать вас к клиентам и обижаться на вас, особенно когда они не меньше клиентов нуждаются в вашем сочувствии и поддержке. Вы рискуете изолироваться от семьи и выгореть. Каждый консультант получает от своих клиентов негативные чувства, которые могут накапливаться и вытесняться, особенно при запрете на свободное выражение подобных чувств, характерном для лиц помогающих профессий. Установки долженствования отличают не только клиентов, но нередко и самих консультантов. Так у профессионала подавляются собственные желания, в том числе одно из

самых важных при такой работе – желание побыть в покое, в одиночестве.
Больший риск выгорания имеют консультанты, стремящиеся эмоционально воздействовать на клиентов, «заряжая» их своей энергией, но нечувствительные к их эмоциям. Расстройство особенно легко развивается у холостых мужчин с низкой профессиональной самооценкой и оценочной зависимостью. Для женщин характерны бурный темп жизни, соперничество, стремление к совершенству и контролю. Имеют значение такие личностные качества профессионала, как интроверсия, альтруизм и сентиментальность, беспокойство и ранимость, склонность к самобичеванию в случае поражения в сочетании с тенденцией занимать пассивную позицию при неудаче и перекладывать ответственность за нее на других.
Выгорание консультанта может быть связано с нездоровой мотивацией выбора профессии. Некоторые люди выбирают профессию консультанта потому, что сами страдают от незажившей душевной раны. Иным интересно и безопасно проживать события чужой жизни вместо собственной. Ощущение власти над клиентами ослабляет чувства страха и беспомощности в своей реальной жизни. Неотреагированные агрессивные чувства удобно разряжать в работе с девиантными клиентами. Претенциозные и нарциссические натуры верят, что все проблемы можно решить с помощью проявлений любви и привязанности. Люди, не имеющие друзей, ожидают найти их среди клиентов.
К выгоранию приводят несколько причин:
• однообразие и кажущаяся неэффективность работы;
• вкладывание в работу больших личностных затрат без получения признания;
• недостаточная мотивированность клиентов и критицизм коллег;
• запрет на творческий поиск и самовыражение;
• отсутствие возможностей для дальнейшего обучения и профессионального роста;
• неразрешенные внутри– и межличностные конфликты.
Если вы не в форме – неважно себя чувствуете или чем-то расстроены, – клиент может подумать, что вас тяготит общение с ним. Предупредите это, сразу признавшись (в самых общих чертах), в чем дело. Пообещайте, что постараетесь, чтобы это не отразилось на сегодняшней сессии. И, разумеется, не грузите клиента своими проблемами, если он вдруг проявит к ним интерес.
Для нормализации состояния задайтесь вопросом: «Зачем я работаю?» Ответить на него поможет список всех причин – объективных и субъективных. Этот перечень демонстрирует мотивацию, ценность и значение работы. Затем составьте список под заглавием «Я действительно хочу этим заниматься». Перечислите то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности, и потом вспомните, когда занимались этим в последний раз.
Для профилактики выгорания вносите разнообразие в свою деятельность, участвуйте в работе профессионального сообщества, регулярно встречайтесь с сотрудниками в неформальной обстановке, больше времени проводите с семьей и друзьями. Читайте не только специальную, но и художественную литературу, больше и интереснее отдыхайте, найдите себе хобби. Расширьте круг интересов и друзей – желательно, отличающихся профессионально и личностно.
Участвуйте в балинтовской (супервизорской) группе, повышайте свою квалификацию с помощью различных тренингов. Не стремитесь к результатам выше возможностей, имеющихся в данный момент. Не пытайтесь больше самого клиента отвечать за результаты работы, будьте готовы к неизбежным неудачам, оценивайте себя без излишней оглядки на окружающих.
Поддерживайте свое здоровье, соблюдайте режим сна и питания, занимайтесь физкультурой, бросьте курить, ограничьте потребление кофе и алкогольных напитков. Овладейте техникой релаксации; для повышения самооценки может оказаться полезным тренинг уверенности. И наконец, не воспринимайте себя слишком серьезно. Каждый день можно найти возможность для какой-нибудь «глупости» – погримасничать, попускать мыльные пузыри, поиграть в классики и т. д.

Психотерапия будет неполной, если клиент никогда не придет к пониманию того, что пришлось вынести психотерапевту ради поддержания терапевтического процесса. Без такого понимания клиент

в какой-то мере находится в положении ребенка, который не в состоянии понять, чем он обязан своей матери.
(Дональд Винникотт)

Трудные клиенты

Амбициозный менеджер на грани увольнения. Начальство терпит его характер только ради дела. Он не спит, придирается к жене, похудел. Сразу предупреждает: только не вздумайте промывать мне мозги, у меня самого сильная воля.
Яркая женщина бальзаковского возраста не простила мужу измены, но не может избавиться от былой привязанности. Думала выбить клин клином – не вышло. Ни один поклонник не смог дать ей столько поклонения, как он. А она без обожания не может, такой характер. Может, я вышибу из нее память о муже?

Предложите клиенту с проблемами общения нижеследующий тест.

Совместимость характеров и межличностные конфликты
(авторский тест)

Подчеркните номер наиболее подходящего для вас высказывания.

МОЕ НАСТРОЕНИЕ:
1) чаще всего приподнятое;
2) периодами то очень хорошее, то очень плохое;
3) характеризуется кратковременными подъемами и спадами вследствие незначительных причин;
4) портится от малейшей критики в мой адрес;
5) ухудшается от беспокойства за близких;
6) улучшается, когда меня оставляют одного;
7) зависит от моих успехов в делах;
8) внезапно становится мрачным, и тогда достается окружающим;
9) портится от невнимания ко мне;
10) зависит от обстоятельств;
11) не отличается от настроения других.

МОИ ДРУЗЬЯ:
1) это шумная компания, где я заводила;
2) то делают меня вожаком, то оставляют меня, когда мне плохо;
3) с удовольствием опекают меня;
4) очень деликатны со мной;
5) ценят мою заботливость и безотказность;
6) я легко обхожусь без друзей;
7) слишком часто дружили со мной из выгоды;
8) должны считаться с моими привычками;
9) вначале восхищаются мною, но потом разочаровывают меня;
10) у меня нет старых друзей, зато легко появляются новые;
11) для меня важен не друг, а дружный коллектив.

ОТНОШЕНИЕ К ЛИДЕРСТВУ:
1) я люблю быть первым в компании;
2) временами я люблю задавать тон, но иногда мне это надоедает;
3) мне нравится, когда меня все любят, но я не стремлюсь быть первым;
4) я лучше сделаю сам, чем заставлю другого;
5) я бы возглавил коллектив и старался ради общего блага, но меня пугает ответственность;
6) я могу опережать других на уровне идей, но не в действиях;
7) мне легко удается вовлекать других в решение важных задач;
8) я всегда охотно учу людей правилам и порядку;
9) мне нравится быть в центре внимания;
10) мне не нравится, когда меня заставляют что-то делать;
11) я охотно следую за авторитетными людьми.

Порядок высказываний соответствует следующим типам характера:
1) гипертимный,
2) циклотимный,
3) лабильный (экзальтированный),
4) сенситивный (эмотивный),
5) психастенический (педантичный),
6) шизоидный,
7) параноидный (застревающий),
8) эпилептоидный (возбудимый),
9) истероидный (демонстративный),
10) неустойчивый,
11) конформный.
Номер, подчеркнутый дважды, расценивается как указание на скрытую акцентуацию характера, подчеркнутый трижды свидетельствует о явной акцентуации характера.

Гипертим

Бывает расположен к независимому, самостоятельному лидеру, но при условии доброжелательного отношения к гипертиму, искреннего интереса к его проблемам, учете его личностных особенностей. Лишь в таком случае он готов отказаться от притязаний на лидерство в отношениях. В противном случае легко возникает конфликт – открытый, когда гипертим пытается перехватить инициативу у лидера, или скрытый, когда гипертим восстанавливает окружающих против лидера. Гипертиму нужна большая компания, возможность проявлять инициативу, необходима смена обстановки, разнообразие.
Гипертим органично объединяется с циклотимом, когда тот находится в фазе подъема, легко увлекает за собой и подчиняет безвольного неустойчивого, если не требует от него больших усилий. С истероидом, параноидным и другим гипертимом обычно развивается борьба за лидерство, но если удается разделить сферы влияния, возможно сотрудничество. Отгороженного шизоида отпугивает чрезмерная общительность гипертима, его поверхностность отталкивает сенситива. Нечуткость гипертима ранит лабильного, безалаберность гипертима возмущает педантичного психастеника и приводит в ярость эпилептоида, а его независимость возмущает примерного паиньку конформиста.
Гипертимный клиент часто производит впечатление «отвергающего помощь жалобщика». На самом деле он не пытается отвергать помощь, а просто не может донести до вас свою потребность в ней – это уязвляет его болезненное самолюбие. Он задает множество технических вопросов, используя вас в качестве бездушного информатора. Отказываясь от такого допроса, надо переформулировать диалог так, чтобы проявлялась готовность клиента к самосовершенствованию, и продолжать общение в

безопасной для клиента интеллектуальной манере.
Берегите самоуважение такого клиента, которое может пострадать от вашего вмешательства, подчеркивайте его права, избегайте соперничества, обнадеживайте. Быстро прерывайте возникающие в разговоре паузы, структурируйте беседу, однако не прибегайте к внушениям, рекомендациям и манипуляциям. Учите клиента лучше формулировать мысли и тестировать реальность.
Негативный перенос требует немедленной конфронтации. В таком случае признайтесь в своей тревоге за будущее ваших отношений. Выразите уважение к потенциальной силе Я клиента, пусть даже проявляющейся в агрессивной форме. Подчеркните, что не сможете, даже если бы захотели, сделать что-то вопреки его желаниям. Заявите о принципиальном отказе от любых насильственных попыток вмешаться во внутреннее пространство клиента «с благими намерениями».
Позитивный перенос на первоначальной стадии анализировать не стоит. Не уклоняйтесь от восхищения вами, чтобы клиент мог воспитать в себе чувство собственного достоинства, идентифицируясь с вашим идеализированным образом. Выразите уважение к усилиям клиента по созданию имиджа необыкновенности, при этом отзеркаливайте потенциальные способности и реальные успехи клиента, не скрывая чувств удивления и восторга. Поддерживайте его стремление к индивидуализации, утверждайте уникальную неповторимость личности.
Позитивный контрперенос помогает понять, сдержать, исследовать в интересах клиента, интегрировать и направить обратно к нему его интенсивные и болезненные чувства. При этом могут развиться очень сильные контрпереносные чувства:
• побуждения, направленные на клиента вследствие чувства собственного бессилия и беспомощности;
• уничижительная реакция (диагностика непоправимого дефекта);
• мазохистское желание подчиниться требованиям клиента во избежание чувства вины;
• возрождение архаических страхов Я.
Информируйте клиента об эмоциях, связанных с контрпереносом, чтобы он научился воспринимать вас как личность. При необходимости корректируйте примитивную идеализацию и параноидное восприятие вашей личности. Контролируйте ажитацию клиента. Интерпретируйте искажения, мешающие клиенту любить и проявлять его способности удовлетворять эту потребность. Корректируйте негативные представления клиента о близких людях из его прошлого и идеальные представления о важном человеке.

Циклотим

В период подъема ведет себя как гипертим. В фазе же спада циклотим становится подавленным и нуждается в ободрении, ровном, без излишних эмоций отношении, хотя внешне он может казаться безучастным к проявлениям сочувствия.
В подавленном состоянии циклотим предпочитает глубокую привязанность лабильного, деликатность сенситивного чрезмерной заботе психастеника. С холодным шизоидом редко возникает взаимопонимание, грубость и властность параноидного отпугивают циклотима, требовательность и жесткость эпилептоида больно ранят его, эгоизм истероида и пустота неустойчивого отталкивают. Нормативность конформиста раздражает циклотима, особенно в состоянии спада, когда он и так кажется себе слабым и никчемным.
В период спада корригируйте депресогенные установки клиента:
• мое настроение зависит от того, что думают обо мне другие;
• я не могу жить без близкого человека;
• ужасно быть неизвестным, посредственным;
• если я не достиг вершины, то потерпел провал;
• каждая ошибка подчеркивает мою глупость;
• люди лучше меня, их хорошее отношение надо заслуживать;

• если человек спорит со мной – то я ему не нравлюсь;
• если моя супруга (возлюбленная, родители, ребенок) не любит меня, значит, я ни к чему не годен;
• чтобы не быть несчастным, нужно, чтобы все и всегда меня любили за безотказность или уважали за мои успехи;
• я должен использовать каждый шанс для собственного продвижения и быть удачливым во всех начинаниях.
Не допускайте принятия клиентом важных решений в период депрессивного эпизода: например, переменить профессию, расторгнуть брак, планировать рождение ребенка и т. д. Никаких кардинальных изменений в установившихся привычках. Желательна относительная разгрузка в области личных и служебных контактов. Не напоминайте лишний раз о былых успехах и достижениях. Не поддерживайте в клиенте тенденции постоянно требовать от себя самообладания.
Не позволяйте себе при общении с клиентом падать духом, например, когда чувствуете, что клиент на все ваши усилия реагирует отрицательно, отвергает любые предложения. Не ослабляйте взаимоотношений и не обрывайте их, когда вербальный контакт застопоривается. Избегайте наигранной веселости, оживленности, пересказа сплетен, анекдотов. Избегайте выражений, которые могли бы заставить клиента улыбнуться, так как это может пробудить в нем чувство вины или боязнь осрамиться. Никаких упреков и замечаний. Будьте осторожны в выражении иронии, сарказма и так называемых безобидных шуток. Помните, что в депрессивном состоянии клиент очень чувствителен и раним и во всем легко усматривает подтверждение того, что его считают никчемным, ни на что не способным.

Лабильный

Отличается крайней изменчивостью настроения, особенно в связи с характером взаимоотношений с другими людьми. Он легче приспосабливается к условиям, не требующим большого эмоционального напряжения. Он, как никто другой, тянется к искренним, благожелательным отношениям. Когда устанавливается хороший контакт, лабильный жаждет его надолго сохранить. Неприятности, даже мелкие, могут погрузить его в глубокое уныние. Отвержение близким человеком приводит к острой аффективной реакции, иногда – к суицидальной попытке.
Лабильному трудно выдержать энергичный напор гипертима, зато он легко находит общий язык с лабильным и особенно – с сочувствующим сенситивным. Охотно дает заботиться о себе психастенику, если тот не слишком контролирует его в обмен на свою опеку. Лабильный инстинктивно избегает шизоида, не способного понять и разделить его переживания. Параноидный отпугивает его своей целеустремленностью, готовностью приносить чувства в жертву интересам дела. Лабильный обычно избегает аффективно заряженного эпилептоида и не способных на дружбу истероида и неустойчивого. С конформным возможно сотрудничество по правилу «Делай не в службу, а в дружбу». Работать с лабильным в принципе следует так же, как с циклотимом, но дополнительно надо помочь ему или улучшить конфликтные взаимоотношения, или заменить их другими.

Сенситивный

Это впечатлительный, чрезмерно чувствительный и обидчивый человек. Его завышенные моральные требования к себе становятся фундаментом комплекса неполноценности, самоедства и стремления самоутвердиться именно в сфере своей слабости. Он очень привязчив и отвержение переживает так же остро, как лабильный, но еще более глубоко и долго. Под влиянием цепи неудач и разочарований, которые он переживает в себе, сенситив может неожиданно для окружающих совершить суицид. Недоверчивая осторожность сенситива мешает ему сотрудничать с шумным, непредсказуемым гипертимом, а также циклотимом в фазе подъема. Впечатлительного, неуверенного сенситива быстро перенапрягает частая смена настроения лабильного с его повышенной потребностью в

эмоциональной поддержке. Тревожная мнительность психастеника усиливает у сенситива его склонность к ожиданию неприятностей. С мечтательным и ранимым шизоидом может быть непонятная для окружающих нежная дружба. Уверенный в себе параноидный на первых порах подкупает сенситива своей основательностью. Однако первые же трения выявляют эгоцентризм и недружественность параноидного, что совершенно неприемлемо для мимозоподобного, чувствительного сенситива. Его хрупкая натура не выносит и тяжеловесного эпилептоида. Артистичность истероида вначале привлекает богатую, художественную душу сенситива, но вскоре наступает разочарование: оба испытывают чувство обиды на партнера из-за недостаточного внимания к себе. Неустойчивый быстро утомляет сенситива своей примитивностью, навязчивой общительностью, отсутствием общих интересов. С конформным контакт затруднен из-за взаимной недоверчивости. По-настоящему способности сенситива разворачиваются в ситуации, стимулирующей чувство ответственности за себя и других, убеждающей в том, что он нужен другим. Сенситивные клиенты нелегко идут на контакт, особенно если налаживать его слишком стремительно. Многие из них твердо убеждены в своих недостатках и соответственно – неприязни со стороны консультанта (так клиенты нередко расценивают даже его молчание). Клиенты с недоверием относятся к «незаслуженным» проявлениям симпатии консультанта и его похвале. Они мечутся между сильнейшей потребностью в привязанности к консультанту и паническим страхом пред отвержением. Результатом этого внутреннего конфликта может стать нарастание аутоагрессии. При работе с ней следует помнить о суицидальном риске и открыто исследовать его.
Поощряйте вскрытие и отреагирование враждебных чувств, которые оказываются позволенными с вами, в отличие от того, как это было с воспитателями. Поддерживайте у клиента проявления здорового эгоизма, соперничества, а иногда и оппозиции, интерперетируя их как победу над страхом и угодничеством. Планируйте и поощряйте конструктивные действия и взаимодействия с окружающими.
Важно признавать свои профессиональные ошибки, соглашаться с критикой клиента в свой адрес, чтобы помочь ему перейти из позиции «снизу» в положение «на равных». Готовность клиентов к самокритике следует использовать для развенчания их сурового Суперэго. Когнитивная перестройка включает в себя проверку обоснований самообвинения, введение объективных критериев определения вины и доказательства неправомерности приписывания всей вины себе одному. Прохождение завершающей фазы консультирования требует бережной работы со страхом разлуки, который связан у сенситивных личностей с детским переживанием отвержения или утраты. Следует также проследить, чтобы клиент не попал в психологическую зависимость от вас.

Психастеник

Характеризуется тревожной мнительностью, ожиданием несчастья, повышенным чувством ответственности за свой моральный облик и за благополучие близких, постоянным самоконтролем. Сочетаются нерешительность, рассуждательство вместо принятия и исполнения решения, с одной стороны, а с другой стороны – неспособность ждать, приводящая иногда к непродуманным поступкам. После такой неудачи осторожность и тревожная мнительность еще больше усиливаются.
Часто появляется перфекционизм и склонность откладывать действия, связанная с боязнью сделать что-нибудь плохо. Социальные поступки обычно педантичны, лишены эмоциональности и жестки, с акцентом на выполнение правильных задач, приписанных данной социальной ролью. В конфликты психастеник вступает редко, но сильно реагирует на любые нарушения порядка. На работе ведет себя как бюрократ, предъявляя окружающим много формальных требований.
Чрезмерная занятость работой и достижением результатов достигают у психастеников такой степени, что исключают возможность отдыха и дружеского общения. Крайняя деликатность сочетается у них с аффективной категоричностью в вопросах морали. Психастеники очень уважают авторитетных для них людей и жестко противостоят тем, кого не уважают. Они болезненно переживают свои малейшие

этические промахи, но не принимают близко к сердцу страдания знакомых людей.
Психастеник стремится контролировать свои чувства и поведение партнера, в брак обычно вступает по расчету, долго сомневаясь, прежде чем решиться на него. Даже когда брак становится формальным и мучительным, психастеник предпочитает сохранять его, а не решиться на новый. Он пытается заменить взаимопонимание мелочной регламентацией семейной жизни, которая должна протекать строго по расписанию. Наиболее частой причиной конфликтов становится небрежное обращение партнера с вещами и деньгами. Так же экономно расходуется сексуальная энергия, в жестких рамках исполнения супружеского долга. Малейшие отклонения от установленного ритуала могут привести к сексуальной дисфункции, которая легко включает механизм тревожного ожидания неудачи.
Психастеника с его страхом ответственности нельзя ставить в условия конкуренции, очень осторожно поручать дела, где он будет отвечать за других. Ему больше подходит роль старательного исполнителя. Гипертим настораживает осторожного психастеника прежде всего своей неупорядоченностью и авантюризмом, хотя и привлекает тем, что охотно берет на себя ответственность. Повышенная требовательность психастеника мешает ему сотрудничать с циклотимом в фазе спада, зато за беспомощного лабильного он может взять на себя и официальную ответственность. Гиперсоциальность роднит психастеника с сенситивом, однако в критической ситуации они, к сожалению, начинают заражать друг друга паническим настроением. С людьми своего типа психастеник любит порассуждать, но сотрудничество затруднено из-за обоюдной нерешительности и тревожной мнительности, которые приводят к тому, что незначительное препятствие вырастает в общую проблему. Шизоид хорошо дополняет ортодоксального психастеника своими неожиданными идеями, но их отношения остаются формальными, чисто деловыми.
Трудолюбие и склонность к правдоискательству может объединить психастеника с параноидным, однако ранимому психастенику трудно переносить высокомерие и властность параноидного. С эпилептоидом быстро возникает конфликт из-за того, что оба неукоснительно придерживаются каждый своего стереотипа, порядка в делах. Истероид подкупает сухого, рационального психастеника своей живостью, активностью. Психастенику в этой паре выпадает вся черная, незаметная работа.
Психастеник иногда упрекает партнера в эгоизме, но благородно несет свой крест дальше. Ленивый неустойчивый раздражает трудолюбивого психастеника, но неуверенность не позволяет психастенику заставить неустойчивого работать, так что единственный выход психастеник видит в том, чтобы сделать работу за неустойчивого. Нормативность конформного вполне устраивает гиперсоциального психастеника, но из-за недостатка инициативы им обоим нужен лидер или, по крайней мере, четкие инструкции.
Консультирование должно проводиться с учетом проблем, связанных с контролем, подчинением, интеллектуализацией, рационализацией и изоляцией аффекта. Приходится считаться со склонностью психастеников навязывать собственный план обследования и лечения. Нужно терпеливо выслушивать клиента, уважать его стремление к самостоятельности, занимать неконфликтную, гибкую, доброжелательную позицию, заменять моральную модель психологической. Не следует опережать возможности клиента в установлении близких эмоциональных отношений, это может привести к прекращению работы.
После включения у клиента эмоциональной реакции (любой модальности) обычно вскрывается страх неудачи и морального осуждения, и затем – страх отвержения, замаскированный преувеличенной сознательной потребностью в независимости. Далее происходит отреагирование клиентом этих страхов и разделение их консультантом.
Стоит обучить клиента навыкам релаксации, используя в качестве мотивации полезность этого метода для улучшения работоспособности и самочувствия. Надо подчеркнуть клиенту то положительное, что содержится в его мучительной самокритике (высокая требовательность к себе). В то же время ему полезно отказаться от идеи, что есть правильные и неправильные способы что-то делать, и что ошибка означает катастрофу.
Следует показать, что «абсолютные» стандарты очень редко совпадают, каждый человек имеет право

жить по своему вкусу. Терпимое отношение и принятие точки зрения других людей выгоднее, чем постоянная требовательность, которая как раз и приводит к разрушению отношений и одиночеству. Некоторые особенности партнеров, которые клиент расценивает как недостатки, – разумная цена, которую можно заплатить, чтобы достичь близости и сохранить хорошие отношения.
Необходимо помочь клиенту признать право на ошибку. Добейтесь, чтобы он намеренно совершал по ошибке в день. Пусть ограничит время работы (не более 8 часов в день и не тогда, когда есть время для детей). Помогите ему снять с себя лишнюю ответственность, в том числе за относительно долгий период консультирования. Научите принимать безусловные положительные подкрепления.
Поскольку психастеники ценят точность, вникают в детали, не следует жалеть времени на систематизированные рациональные объяснения. Следует постоянно напоминать о необходимости как можно интенсивнее взаимодействовать с окружающей жизнью. Полезно поощрять живое фантазирование, развивать образное, эмоциональное начало с помощью приемов арт-терапии.

Шизоид

Нередко создает себе парадоксальную ситуацию: он стремится ограничить круг общения, но не может обеспечить необходимый в малой группе неформальный контакт. Разрешить это противоречие можно, лишь поручив шизоиду делать свое дело в одиночку. Шизоида одинаково утомляют и болтливый гипертим, и чувствительные циклотим, лабильный и сенситив. Ему легче переносить замкнутого психастеника, а интеллектуальное общение с шизоидом, увлеченным той же идеей, доставляет ему высшее наслаждение, уступающее лишь общению с компьютером. Тяжеловесная аффективность параноидного и эпилептоида подавляют шизоида, зато обманчивый блеск истероида может его вполне устроить. Бездуховность неустойчивого, равно как и догматизм конформного не находят отклика в богатой, творческой натуре шизоида.
Клиенты обычно обращаются с жалобами на снижение трудоспособности, упадок сил. Это означает для них опасность ослабить контроль за своими аутистическими границами, которые может теперь прорвать Другой – в том числе консультант, если обнаружит брешь в линии самообороны. Необходимо позволить клиенту самому контролировать дистанцию, чтобы уменьшить его тревогу поглощения Другим или растворения в Другом. Поспешные интерпретации профессионала служат для клиента сигналом к бегству.
Основные правила:
• Не принуждать, не заманивать и не обманывать, чтобы помочь клиенту стать более открытым.
• Стараться понять субъективное значение поведения клиента и его психические процессы.
• Использовать мимику и жесты, а также речь, показывая, что аффект клиента существует и воспринимается консультантом как важный.
• Проявлять интерес к внутриличностному и межличностному миру клиента, эмпатически вовлекаться в его переживания и давать знать об этом через подстройку, расспрос и терпение.
• Не скрывать своего недовольства пассивным поведением клиента.
• Помочь клиенту быть таким же внимательным к своим чувствам и потребностям, как к потребностям других.
Консультирование должно быть направлено на установление реалистических отношений с окружающим миром, на развитие чувства идентичности, отказ от потребности в симбиотических отношениях и от пассивных ожиданий найти всезнающий и всемогущий объект. Клиент на этом пути нуждается в теплом и бережном отношении консультанта. Не рассчитывая на взаимность, проявляйте к такому клиенту спокойный и благожелательный интерес. С пониманием отнеситесь к его страху перед сближением и попытайтесь найти причины его эксцентричного поведения.
Необходимо помочь клиенту:
• осознавать свои желания в соответствии со своими мнениями, убеждениями, мотивацией;
• осознавать свои эмоции, как негативные, так и позитивные, и открывать их в диалоге;

• почувствовать возможность установления отношений, в которых не отторгается его истинное Я и не отвергается он сам;
• начать проявлять интерес к чувствам других и их отношению к клиенту;
• преодолеть те фрустрирующие ограничения, которые всегда возникают при его связях с другим человеком.

Параноидный

Часто вступает в борьбу за лидерство с гипертимом, эпилептоидом, истероидом и своим типом – параноидным. Зато неустойчивый и конформный охотно подчиняются ему. Чувствительных лабильного и сенситива слишком ранит грубость параноидного, хотя они признают его лидерство и при достаточной лояльности параноидного готовы выполнять его волю. Психастеник уважает параноидного за его целеустремленность и трудолюбие, но боится его напора и не разделяет его нереалистического оптимизма. Параноидному редко удается заразить своими идеями скептически мыслящего шизоида, зато со своим типом может легко возникнуть союз на базе общего дела – однако лишь при условии четкого разделения на ведущего и ведомого.
Поведение консультанта включает уважительное и подчеркнуто профессиональное отношение к клиенту, открытость, постоянство, акцент на реальности, поддержку конструктивных сторон личности, исключает юмор в общении и попытки интерпретировать личностные защиты. Необходимо:
• Создать безопасную и надежную обстановку, ровную, без сюрпризов атмосферу; предоставить достаточно времени для формирования доверия.
• Дать почувствовать, что мы не причиним вреда друг другу, устанавливая личностные границы, и даже самые сильные чувства не приравниваются к сумасшествию.
• Убеждать перепроверять свои предположения по поводу поведения других.
• Помочь перестать быть суровым по отношению к себе.
• Помочь взаимодействовать со своими страхами.

Эпилептоид

Требует особой осторожности в общении. От него ни в коем случае нельзя требовать каких-либо унизительных с его точки зрения обязанностей. Не стоит также втягиваться в споры с ним – если его удастся переспорить, он будет упорно искать случай сравнять счет. При общении с эпилептоидом нужно соблюдать «технику безопасности».
1. При работе с такими клиентами не стоит носить серьги, ожерелья или другие украшения, необходимо удалить из комнаты все тяжелые или острые предметы. В общении с эпилептоидом лучше быть расслабленным, но не развязным, смотреть ему в глаза. Напряжение собеседника и бегающий взгляд могут вызвать у него подозрение и ответное напряжение. Если клиент угрожает физическим насилием, иногда достаточно продемонстрировать испуг; это может удовлетворить и успокоить клиента. Также полезна идентификация эмоции в форме вопроса (например: «Кажется, вы сильно расстроены, да? Это из-за чего?»). Если агрессивное поведение продолжается, следует предупредить клиента о готовности позвать на помощь и сделать это немедленно или покинуть кабинет и принять меры по обеспечению своей безопасности и безопасности окружающих. Если клиент побежал, не надо бежать за ним. Если у него есть оружие, опасно пытаться его отобрать. Лучше вовлечь клиента в беседу и убедить его положить оружие в нейтральное место.
2. С эпилептоидом лучше вступать в контакт, когда он относительно расслаблен, поэтому желательно выбирать нужный момент. Полезно в начале беседы выказать знак уважения, например: пожать крепко руку, отметить, как красиво и аккуратно все разложено у него на столе, доброжелательно оценить его коллекцию (эпилептоид нередко бывает коллекционером). Имеет смысл уважить эпилептоида, так как он смягчается и даже становится менее авторитарным.

3. Эпилептоид любит, когда его почтительно выслушивают и соглашаются с его словами. Его нельзя грубо и резко обрывать высказываниями типа: «Да это пустяки, мелочи». Он воспримет это в качестве оскорбления, и собеседник станет его врагом. Общаться с ним надо, не задевая его достоинства и положения, без намека на то, что профессионал в чем-то превосходит его. Неразумно вступать в конфронтацию. Как бы внешне соглашаясь с ним, можно спросить, не заинтересует ли его мнение такого-то признанного эксперта, высказанное в таком-то признанном труде. Можно попросить прокомментировать это мнение и, отталкиваясь от этого комментария, приступить к серьезному разговору по существу.
4. Следует быть осторожным в шутках, особенно двусмысленных. Эпилептоид может любезно улыбнуться, но внутренне принять шутку за издевку над собой, так как самоиронии ему недостает. Сам он может шутить, в том числе и над собой, но собеседнику лучше этого не делать. Шутить лучшее на посторонние, никак не связанные с его личностью темы.
5. Если уж хвалить эпилептоида, то опираясь на реальные факты, значимые для него. Нужно подчеркнуть эти факты и подать их в выгодном свете как результат его достоинств: силы воли, четкости, основательности, любви к порядку, умения постоять за себя и близких, способности бороться за правду, целеустремленности, обязательности, справедливости, хозяйственности, способности на поступок, надежности, толковости, ответственности, честности и т. д. Похвала должна быть точной и по возможности правдоподобной – иначе клиент может насторожиться.
6. Нужно уважать склонность эпилептоида к порядку. Без разрешения не трогать его вещи. Стараться быть обязательным и выполнять свои обещания (он помнит их в деталях). Эпилептоиды ценят преданность, деловитость и толковость, поэтому не стоит расплываться в мечтаниях и общих выражениях.
7. Крайне важно понять его схему жизни и кодекс чести (если таковой имеется) и учитывать это, стараясь объяснить свою мысль так, чтобы она хорошо укладывалась в его представления. Также важно понять, в чем состоит его интерес, потому что он не будет делать что-либо противоположное собственному интересу.
На попытки коррекции поведения клиенты реагируют отрицанием фактов, бурным раздражением или бегством. Санкции лишь усиливают их враждебность к окружающему миру, которую они направляют не только на авторитарные фигуры, но и на тех, кто младше и слабее. Более эффективны напоминания, какой ущерб клиент наносит себе вспышками ярости, и совет уходить от людей, когда он чувствует, что вот-вот взорвется. Расслабляться помогают аутогенная тренировка, физический труд, интенсивный спорт, дрессировка собаки, охота. Но только не алкоголь, так как он отключает «тормоза», и вспышка ярости может закончиться плохо.

Истероид

Легко улавливает вкус лидера, он мастер производить выгодное впечатление. Далеко не сразу люди понимают, что имеют дело с манипулятором. Тогда истероид разыгрывает роль Золушки, которую никто не любит – не жалеет, и чуткое сердце лабильного и сенситива сдается, у психастеника и конформного включается чувство долга, и игра продолжается. Если у истероида хватает хитрости подыграть гипертиму, параноидному или эпилептоиду, он может довольно долго жить на вторых ролях, подчеркивая свою близость к власть имущему. Но рано или поздно эгоизм подводит истероида, вызывая гнев лидера, а сыграть роль нашкодившей собаки, униженно молящей о прощении, бывает выше его сил. Ему легче водить за нос шизоида, плохо разбирающегося в истинных чувствах партнера, зато свой брат истероид моментально раскусывает его и стремится оттеснить с авансцены. Простаки неустойчивый и конформный считают за честь быть послушными марионетками в руках истероида, однако с не меньшим энтузиазмом участвуют в судилище над своим поверженным кумиром, когда настает час расплаты.
Клиенты обычно избегают самопознания, мыслят по принципу «все или ничего», дают всему

эмоциональные объяснения. Они быстро теряют интерес к затронутой теме и легко меняют ее. Часто начинают скучать на сессиях и не работают над собой между ними. Сохранять включенность клиента в работу помогают домашние задания, составленные вместе с ним.
Ответственность за результат работы клиенты возлагают полностью на консультанта, воспринимают его как спасителя и очень требовательны к нему. Поэтому важно подчеркивать проявления самостоятельности клиента и составить вместе с ним план работы с четкими границами, однозначным определением условий работы, неукоснительной договоренностью по поводу времени и оплаты. В рабочем договоре необходимо оговорить, что клиент не бросит совместную работу, несмотря на возникновение неприятных чувств. Следует строго определить сексуальные границы, научить различать реальность и воображение. Помогать соприкасаться со своим гневом, переживать его, а не подавлять. Вознаграждать конструктивные мысли и компетентность. Приучать клиента радовать не только других, но и самого себя.
Следует договориться о выделении определенной части сессии для рассказа о волнующих событиях, говорить об эмоционально значимых проблемах в контексте менее актуальных обстоятельств (знакомые, литература), подчеркивать сам отрицаемый аффект, но без конфронтации вымышленного содержания с реальностью. Необходимо ожидать, когда клиент сам расскажет правду, или накопить достаточно неопровержимых фактов для признания им истины.
Важно добиться осознания клиентом, что он может получить внимание и поддержку не только выдумками и истериками, но и другими способами. После этого можно перейти к экспериментам, направленным на выработку новых форм поведения. Клиентов, которые понимают аффективный контроль как утрату эмоциональности, следует нацелить на более адаптивное использование эмоций и поощрять их яркое воображение и способность к драматизации в ходе психологической работы, когда они используются конструктивно.
В работе не стоит сдерживать проявления симпатии. В первую очередь надо оказать клиенту эмоциональную поддержку и только потом осторожно и постепенно помочь ему обрести более реальный взгляд на его стиль взаимоотношений и причины конфликтов. Корригируйте неадаптивные установки. Используйте следующие техники:
• вербализацию притязаний (желаемое поведение свое и окружающих, его интенсивность, количество ситуаций);
• коррекцию элементов нереалистичности, несоответствия социальным нормативам;
• визуализацию субъективно угрожающих последствий неудовлетворения притязаний;
• воспроизведение в реальной обстановке ситуации с неудовлетворением притязаний, демонстрацию субъективно завышенного восприятия угрозы;
• ревизию предсказаний последствий неудовлетворения притязаний на основе результатов проведенного эксперимента.
В процессе аутотренинга обучите клиента навыкам самоконтроля над вспышками гнева и аутоагрессивными импульсами. После этого аффективная напряженность, а вместе с ней и фиксация на конфликте ослабевает. Затем с помощью ролевого тренинга понижается чувствительность к отказам и обидам. Более трезвая самооценка и адекватный уровень притязаний способствуют налаживанию глубоких и стабильных отношений с людьми, что приводит к улучшению состояния и повышению качества жизни.

Неустойчивый

Клиент характеризуется неспособностью к формированию социально приемлемых форм поведения, безволием. Таким людям трудно сохранять линию поведения, которое не подкрепляется непосредственным удовлетворением; их настроение лабильно и непредсказуемо. Наблюдается отчетливая тенденция к неожиданным поступкам без учета их последствий. Часты ссоры и конфликты с другими, особенно при попытке окружающих противодействовать импульсивным поступкам или

осуждать их. Провоцирующими для вспышки агрессии обычно служат ситуации или поведение партнеров, ассоциирующиеся с травмирующими ситуациями детства. В отличие от антисоциального расстройства личности клиенты искренне раскаиваются в своем поступке, обвиняют себя, испытывают другие тревожно-депрессивные переживания.

Два-три неустойчивых легко объединяются в компанию. В условиях жесткого правления гипертим, эпилептоид или параноидный могут заставить неустойчивого делать что-то (хотя и весьма сомнительного качества). Зато во время «бунта на корабле» неустойчивый дерет глотку громче всех. С тонкими, глубокими лабильным, сенситивом и шизоидом у неустойчивого нет никаких точек пересечения. В паре с тревожным, ответственным психастеником и жаждущим признания истероидом он какое-то время может манкировать своими обязанностями. Впрочем, с эгоистичным и хитрым истероидом этот номер проходит с большим трудом. Конформный безуспешно пытается перевоспитать неустойчивого, привить ему трудовую мораль, чувство долга, но «Васька слушает, да ест».

Эмоции неустойчивых клиентов поверхностны, они импульсивны, не способны управлять своим поведением и брать на себя ответственность за собственные действия. У них нет реалистичных, долгосрочных планов. Они не могут переносить скуку, склоны к депрессии, нуждаются в стимуляции и часто становятся алкоголиками.

Своей внушаемостью, готовностью поддакивать и обещать неустойчивый клиент вначале может произвести выгодное впечатление. Однако если оставить его без надежного контроля, он будет развлекать вас и вести себя фамильярно. Чтобы не выглядеть фигурой, наделенной карательными полномочиями, вы должны опираться не на свой статус, а на уверенность в себе, заслуживать доверия, но не претендовать на безошибочную объективность, придерживаться ненапряженного и необоронительного межличностного стиля, отчетливо видеть личные границы, обладать развитым чувством юмора. Нежелательны как излишняя подозрительность, так и доверчивость, неприемлемы установки превосходства, отчужденности или жалости.

Придерживайтесь неосуждающей позиции. Объясните клиенту, что не собираетесь подчинять его требованиям общества, а готовы помочь ему развить способность выбирать – действовать под влиянием побуждения или нет, чтобы потом не пришлось сожалеть о своем поступке. Предупредите клиента, что не сможете соблюдать конфиденциальность, если он угрожает причинить вред себе или окружающим. Научите его противостоять отказам и разочарованиям, распознавать первые признаки появляющегося раздражения и выражать его в приемлемых формах. Старайтесь вместе с ним выявить скрытую мотивацию его агрессивных действий, чтобы затем найти менее опасный способ реализации импульса. Клиент должен увидеть, как его поведение приводит к ограничению его свободы, потере работы и близких взаимоотношений. Когда клиент готов лучше заботиться о себе, перейдите к тому, какое влияние его действия оказывают на близких людей, сформируйте у него ответственность за причинение ущерба окружающим.

Конформный

Безгранично разделяет авторитетную точку зрения. Он может быть послушным исполнителем чужой воли как в трудовом коллективе, так и в религиозной секте или в преступной группировке. Попав под влияние собутыльников, такой человек легко спивается и втягивается в групповые правонарушения. Такие клиенты верят в абсолютные стандарты «правильного» и «неправильного», нетерпимы к иным взглядам. Они не могут и не собираются приспособиться к партнеру, а требуют этого от него, обвиняют его в конфликте.

В роли лидера конформный легко вступает в конфликт с нарушителями норм гипертимом и неустойчивым. Он нередко предъявляет слишком высокие требования лабильному и сенситиву, зато трудолюбивый психастеник может стать у него любимцем. Творческую натуру шизоида, так же как и самолюбивых параноидного и эпилептоида раздражает «правильность», узколобость конформного,

они подчиняются ему с трудом. С истероидом у конформного может возникнуть сотрудничество по линии культурного досуга. От неустойчивого он охотно избавился бы, но все надеется сделать из него человека.
На консультацию конформиста обычно приводит невозможность приспособиться к изменившимся условиям жизни, утрата моральной поддержки. В работе с конформистом лучше всего опираться на свой авторитет и те нормы, которые для него являются непререкаемыми.

Консультирование одного супруга

Любовь – главный способ бегства от одиночества, которое мучит большинство мужчин и женщин в течение почти всей их жизни.
Бертран Рассел

Любовная зависимость

Термин «любовная зависимость» может быть применим к лицам, которые навязчиво добиваются восстановления прежнего, доставляющего удовольствие уровня отношений с бывшим объектом любви. Отвергнутый любовник испытывает чувства утраты объекта и потери себя, обиды и гнева, неудачи и отчаяния, у него возникают саморазрушающие модели поведения.
Любовная зависимость основана на отношении к живому человеку как к фетишу, «запускающему» любовную страсть, и характеризуется следующими признаками:
• сверхценное отношение к партнеру с фиксацией на нем при неспособности справиться со своим влечением;
• нереалистическое, некритическое ожидание безусловно положительного отношения партнера; отказ от возможности быть самим собой;
• осознанный страх быть покинутым, который ослабляет негативные чувства, направленные на объект, и заставляет идти на любые жертвы ради сохранения отношений;
• неосознанный страх интимности, тормозящий сексуальные побуждения в ситуации физической близости;
• выбор партнера, не способного к интимным взаимоотношениям.
Для избавления от любовной зависимости помогите клиентке (чаще это женщина) осознать, что «безумная» любовь – это болезнь, и признать собственную беспомощность. Укрепите ее веру в возможность новой жизни, где она будет в первую очередь полагаться на себя. Учтите, что она испытывает страх разрыва отношений (начиная с пары «мать – дитя») с чувством вины и собственной ответственности за этот разрыв. Станьте для нее «хорошим объектом» и основным гарантом чувства безопасности и самоуважения. Договоритесь, что она перестанет поощрять безответственное поведение мужчины.
Повысьте чувство ответственности клиентки за собственную жизнь, способность владеть собой и уменьшите потребность руководить другими. Помогите ей вернуть самоуважение, увеличив способность говорить «нет» и преодолев зависимость от психоактивных веществ или пищи, измените негативные убеждения, запускающие аддиктивное влечение. Поощряйте внимание клиентки к своей внешности, улучшение отношений с детьми и коллегами, появление новых надежных друзей и духовных интересов. Предложите ей следующие домашние задания.

Шаги на свободу

1. Представьте свою привязанность к бывшему партнеру в виде каната, веревки, нитей…
2. Что она вам дает: поддержку, уверенность в себе, душевное тепло?

3. Попробуйте испытать это чувство в чистом виде, отделив его от партнера.
4. Проверьте, не станет ли вам хуже, когда вы испытаете это чувство, поскольку получили доступ к нему?
5. Попробуйте разрубить, разрезать, разорвать воплощение вашей зависимости… Если это не получается, вернитесь к шагу 2, поищите еще и затем повторите попытку.
6. Станьте на время партнером и проделайте шаги 1–4.
7. Проанализируйте, как изменилось теперь ваше отношение.

Письмо прощания

Напишите партнеру письмо (отсылать необязательно). Вспомните: первую встречу, начало отношений, прогулки, букеты, свадьбу, ваши мечты, ваши победы, ссоры, недомолвки… Не ругайте себя, простите за все неудачи, примите его решение, поблагодарите за все светлое и отпустите, сказав «ПРОЩАЙ».
Но вещи о нем напоминают? Фотографии? По одной вещичке убирайте подальше с глаз долой. Сразу все не нужно выбрасывать, в опустевшей комнате вы можете потерять ориентацию без привычных предметов. Постепенно. Не нужно рвать душу.

Если вы чувствуете себя одиноко

Составьте список всех людей, которые вас ценили, любили и уважали, которые были вам поддержкой, начиная с первых детских воспоминаний. Даже если в течение жизни ваши с ними пути разошлись. Подумайте, с кем вы хотели бы сейчас встретиться, как это устроить. Не бойтесь попросить их поддержки.

Демонстративная клиентка обычно высказывает многочисленные обиды на партнера. Она ожидает, что консультант силой своего авторитета, своим профессиональным искусством заставит партнера пойти навстречу желаниям клиентки. Когда ей не удается ни соблазнить, ни разжалобить вас, она демонстративно обижается и неудержимо рыдает. Так клиентка отыгрывает на вас свое противоречивое отношение к партнеру. Вам остается разделить ее обиду по поводу отвержения мужчиной и подкрепить уверенность клиентки в ее сексуальной привлекательности.
При оппозиционном типе конфликта нередко доминирует стремление навязать партнеру свою волю или, добившись его любви, затем мстительно его отвергнуть. Это представление не оспаривайте, но молчаливо поддерживайте. В процессе аутотренинга и ролевого тренинга подкрепите имеющуюся у клиента тенденцию к разрядке аффективной напряженности, расслаблению. Обеспечьте тренировку навыков саморегуляции и контроля над агрессивными импульсами.
Помощь клиентам с навязчивым типом конфликта затруднена имеющимися у них тенденциями к интеллектуализации, рационализации и изоляции аффекта. После включения у клиента эмоциональной реакции (любой модальности) вскройте страх расставания, замаскированный преувеличенной сознательной потребностью в независимости. Далее добейтесь отреагирования клиентом страха расставания и разделите его. При выраженной раздражительности подкрепите имеющуюся у клиента потребность к расслаблению с помощью аутотренинга, который также улучшает контроль за агрессивными и аутоагрессивными импульсами. Навыки самоконтроля закрепите в процессе ролевого тренинга. После этого аффективная напряженность, а вместе с ней и навязчивое влечение к партнеру обычно ослабевает. В заключение рассмотрите совместно с клиентом не опробованные способы решения конфликта, выявите и откорректируйте неадаптивные установки.
При консультировании тревожных клиентов делайте акцент на установлении эмоционального контакта, раскрытии и отреагировании переживаний, а также мобилизации личностной защиты. В качестве основного терапевтического фактора используйте склонность заботиться о значимых других людях. Затем переключите эту актуализированную тенденцию на самого клиента, что способствует

повышению его ответственности за собственную судьбу и улучшению эмоционального самоконтроля. Следует быть готовым к появлению у себя негативных реакций на чрезмерные ожидания клиента опекать его и принимать за него решения. Необходимо определить четкие границы помощи, максимально полно заботиться в этих границах и, отказывая в чем-то, давать что-то взамен, подчеркивая при этом интерес к клиенту.

Попадая к консультанту, любовный аддикт по обыкновению «влюбляется с первого взгляда», развивая эротический перенос и провоцируя эротический контрперенос. При этом наблюдаются следующие варианты:
a) консультант-мужчина и мазохистичная клиентка;
b) мазохистичная консультант и соблазняющий нарцисс;
c) профессионал(ка) с выраженными нарциссическими чертами.
В случае патологии Суперэго у консультанта возможна такая нарциссическая реакция, как сексуальные отношения с клиентом, которые могут закончиться трагически для мазохистичной женщины. Чаще тенденция к формированию взаимных высокозависимых отношений приводит к развитию «бесконечного анализа» как варианта психоголизма. Для облегчения прохождения клиентом завершающей фазы консультирования предоставьте ему в это время возможность самому устанавливать частоту встреч и при необходимости проводите поддерживающие сессии.

– Мне так не хватает сейчас поддержки. Обнимите меня, пожалуйста!
– Я понимаю ваше желание получить поддержку и утешение, когда вы просите меня обнять вас. Но зачем здесь отыгрывать чувства действием, когда со мной можно поработать с ними?

В подобных случаях выслушайте клиента, выразите уважение к личности и понимание его аргументов. Предложите условия, при которых вы могли бы удовлетворить просьбу клиента, или укажите объективные причины или чувства, заставляющие вас отказать. Выразите сочувствие по поводу отказа.

Созависимость

Созависимость диагностируется, когда у человека выявляется не менее пяти из следующих восьми характеристик.
1. Постоянная сосредоточенность на проблемах других; непреходящая тревога, опасения и чувство страха; избегание риска в межличностных отношениях, недоверие к людям; повторяющееся, привычное контролирующее поведение; сверхответственность; попытки манипулировать другими, изменять их поведение.
2. Постоянное чувство стыда как в связи с собственным поведением, так и поведением других; постоянное чувство вины за проблемы других; изоляция от окружающих, чтобы скрыть стыд за себя или за семью; ненависть к себе; проявления надменности и превосходства, связанные с низкой самооценкой.
3. Отчаяние и безнадежность, связанные с изменением существующей ситуации; пессимистический взгляд на мир; низкая самооценка и ощущение поражения (я – неудачник), не соответствующее реальным достижениям.
4. Постоянный гнев, направленный на зависимого, семью или себя; страх потерять контроль в гневе; гнев, касающийся духовной сферы, в том числе гнев на Бога; пассивно-агрессивное поведение, особенно в отношении зависимого.
5. Постоянное отрицание источника семейной беды; постоянное преуменьшение тяжести проблемы; использование оправданий для защиты аддикта от негативных последствий его поведения.
6. Когнитивная и поведенческая ригидность, включая ригидность ролей; духовная, моральная и

аффективная ригидность – преобладание какого-либо одного чувства: вины, жалости, гнева.
7. Неумение выдвигать свои требования или заботиться о своих нуждах; трудности в отделении себя от других, своей боли от боли других; зависимость от других личностей с потребностью получать от них подтверждение своей ценности и навязчивым беспокойством о произведенном на них впечатлении.
8. Постоянная неуверенность в том, что же является нормой; неуверенность в том, что реально, а что нет; постоянная неуверенность в собственных чувствах, включая тенденцию определять все чувства одним знаком; легковерность; нерешительность.

Жене алкоголика предложите сделать выбор: вести себя как прежде, отдалиться эмоционально или отделиться. При выборе второго варианта научите супруга не критиковать употребляющего алкоголь, принять ситуацию как она есть, жить с больным и быть ответственным за собственные реакции на его поведение. При чрезмерной психологической зависимости супругов друг от друга дайте парадоксальное предписание: находиться в постоянных колебаниях относительно возможного развода.
Научите жену алкоголика, как избежать нарастания агрессии при общении с пьяным мужем:
• мобилизуйте все свое миролюбие и не провоцируйте алкоголика враждебными поступками и высказываниями;
• если он фиксируется на негативных моментах, не оспаривая этого, обратите его внимание также и на позитивные моменты;
• дайте ему возможность объективно (без критической оценки) увидеть себя сейчас со стороны и переключите его эмоции на несовместимое с агрессией состояние с помощью доброжелательного юмора, нежных чувств к любимому ребенку, своей сексуальной привлекательности (близость лучше отложить, чтобы не подкреплять пьянство и агрессию).
Вместе с женой алкоголика систематизируйте ее попытки влиять на мужа и ищите причины их неэффективности. Выявите треугольник Преследователь – Жертва – Спасатель и закономерности «перетекания» ролей. Выясните, что мешает установлению близких отношений, а что помогает, что необходимо изменить и какие шаги необходимо для этого предпринять. Выработайте новые модели поведения, репетируя соответствующие роли. Составьте план практического применения выработанных моделей поведения. Анализируйте ошибки и причины неудач. И в заключение приучите использовать новые модели с учетом анализа прежних ошибок.
Внутренний Критик у созависимой обычно слишком строгий. Предложите ей представить его образ и поговорить с ним: «Я знаю, что ты заботишься о моей пользе. Что заставляет тебя делать мне больно?» Такой диалог приводит клиентку к осознанию собственных страхов, к пониманию происхождения своих «недостатков» и принятию их. Клиентка начинает замечать, что ведет себя со своими партнерами по общению, особенно с детьми, точно так же, как Внутренний голос ведет себя с ней. Он перестает вызывать у клиентки вину или тревогу. Она сама решает, надо ли к нему прислушиваться. И даже если не соглашается с ним, благодарит за заботу. Одновременно улучшаются отношения с близкими.
Предложите супругам прямо говорить о положительных и отрицательных чувствах, избегая уклончивости и обвинений. Научите их выражать свои желания позитивно («что я хочу», а не «чего я не хочу»); излагать конкретную просьбу (что, где и когда) вместо требования с оттенком угрозы. Полезно обсуждать условия желаемых изменений с учетом индивидуальных предпочтений, используя компромиссы и письменные соглашения.
В семье переставшего пить алкоголика вскоре образуется пустота, которую раньше заполняла объединяющая всех игра «Как нам вылечить алкоголика». В это время семья оказывает на больного неосознанное давление с целью возобновить прежнюю игру, поэтому нужно заранее разработать программу содержательного времяпрепровождения не только для пациента, но и для его семьи.
Используя образовательные приемы, окажите помощь членам созависимой семьи в самопонимании, принятии концепции болезни и применении принципов адекватной взаимозависимости в отношениях

между близкими людьми. В тех случаях, когда пациент отказывается от лечения, обучите членов семьи приемам преодоления негативных чувств. Убедите их посещать группу Ал-Анон (сообщества родственников алкоголиков) или Нар-Анон (сообщества родственников наркоманов), а также Алатин (для подростков – детей алкоголиков).
Преодоление созависимости в этих группах состоит из 12 шагов.
1. Осознать созависимые модели.
2. Понять причины проблемы.
3. Распутать созависимые отношения.
4. Отказаться от своих проекций.
5. Устранить ненависть к себе.
6. Устранить силовые игры и манипулирование.
7. Научиться просить о желаемом.
8. Снова научиться чувствовать.
9. Исцелить своего «Внутреннего Ребенка».
10. Определить собственные психологические границы.
11. Научиться близости.
12. Изучить новые формы взаимоотношений.

Работа с одним супругом

Такая работа имеет определенные преимущества. Удается составить более объективную картину, так как в отсутствие другого супруг может откровеннее говорить о том, что его беспокоит. Можно поднимать темы, слишком трудные для совместного обсуждения. Глубже прорабатываются внутриличностные проблемы, играющие роль в супружеском конфликте. Нет опасности нежелательной реакции супруга на какую-то информацию, например, о хорошо законспирированной внебрачной связи, которую обратившийся хочет прекратить. Индивидуальное консультирование супруга менее эффективно по сравнению с парным в случае межличностного конфликта, хотя и тут изменения одного неминуемо влияют на систему в целом, вызывая изменения в поведении другого. Учтите все же, что при работе с одним супругом картина оказывается неполной, вся ответственность за результат падает на одного консультируемого, невозможно непосредственно узнавать о позиции другого супруга и влиять на нее. Велика опасность образования коалиции с обратившимся супругом и обслуживания его индивидуальных интересов, что чревато эскалацией супружеского конфликта.

Если вы начинаете с самопожертвования ради тех, кого любите, то закончите ненавистью к тем, кому принесли себя в жертву.
(Джордж Бернард Шоу)

Имеется также риск сыграть в игру «Я лучше, чем плохой супруг». Иногда обратившийся супруг сам провоцирует такую игру (замаскированная форма супружеской измены). Возможно и соблазнение консультанта противоположного пола с целью самоутверждения при отвержении супругом. Во всех этих случаях имеет смысл пригласить другого супруга, чтобы получить от него объективные сведения о клиенте, а также исследовать сознательные и бессознательные попытки этого супруга саботировать процесс консультирования.
Нередко муж посылает жену к консультанту, чтобы она полечила нервы, – а он, мол, со своими проблемами справляется сам. В то же время он опасается, что консультант под влиянием жены будет профессионально манипулировать им в ее интересах. После встречи с вами жена начинает вести себя все более независимо и даже вызывающе, ссылаясь на «советы специалиста». Конфликт обостряется, жена зовет мужа к консультанту, муж отказывается и настаивает на прекращении ее визитов к вам. Попросите клиентку передать мужу, что вам нужно знать, как он воспринимает ее проблемы, и какие

перемены в отношениях были бы желательны для него. Иначе получится испорченный телефон. Пусть приходят вместе, чтобы не было секретов друг от друга. Поздно будет начинать работу втроем, когда для вас приоритетом станут интересы жены.

Однако не каждая клиентка сможет донести до мужа ваши слова в приемлемой для него форме. У некоторых может перевешивать желание посплетничать о нем, самоутвердиться за его счет, с помощью консультанта улучшить отношение мужа к себе. Некоторые пытаются привлечь к консультированию мужа из опасений его ревности и чувства вины за символическую измену. Эти мотивации могут маскироваться заботой о муже.

В таком случае позвоните мужу сами, и чем раньше, тем лучше. Если муж хочет вначале прийти один, согласитесь – дайте ему возможность уравнять позиции. Обычно муж соглашается включиться в работу, поняв, что вы будете работать не с ним, а с супружескими отношениями. К сожалению, чаще приходится работать с одним супругом. Полезными могут быть следующие техники.

Ролевая игра с консультантом

Консультант вначале выступает в роли супруга клиента, а затем – в роли самого клиента. Игра позволяет клиенту не только увидеть себя со стороны, но и побыть в роли супруга, чтобы лучше его почувствовать и понять.

Пустой стул

К пустому стулу обращаются так, как будто на нем сидит воображаемый супруг.

Челночная техника

Супруг то садится на «горячий стул», обращаясь к воображаемому супругу на «пустом стуле», то усаживается на «пустой стул», как бы становясь супругом.

Письмо

Супруг «пишет» на воображаемой бумаге вслух предельно откровенное письмо супругу.

Телефонный разговор

То же, но по телефону – в качестве абонента отвечает консультант.

Доминирующая жена

Обычно жалуется на пассивность и несамостоятельность мужа. Выясняется, что она неосознанно подражает матери или другой «материнской» фигуре, или, наоборот, не хочет повторять подчиненное поведение матери. Может выявиться также потребность в самоутверждении и соперничестве, в том числе из-за отсутствия другой сферы приложения сил, кроме как в семье, особенно при успешной карьере мужа. Доминирующая жена, как правило, не жалуется мужу на свои трудности, а лишь критикует его, требует и наказывает.

Предложите клиентке нарисовать на листе бумаги Древо семейных ценностей , корни которого – ее основные семейные ценности, ствол – менее важные и ветви – наименее принципиальные.

Список ценностей:

• общие интересы;
• взаимное уважение;
• автономия, невмешательство в дела другого;
• любовь, преданность, доверие;
• достаток;
• та же национальность;
• благополучие в глазах других;
• дисциплина и порядок;
• выполнение всеми своих обязательств;
• сотрудничество, взаимопомощь;
• совместный досуг;
• «открытый» дом;
• много детей;
• родительский авторитет;

• здоровье.
Затем задайте клиентке следующие вопросы: В какой степени муж учитывает ваши желания? Чего бы вы хотели от него, если бы имели больше влияния на него? Чего бы вы требовали, если бы он был вам очень обязан (например, жизнью)?
Если на первом этапе не удается привлечь к консультированию мужа, предложите жене организовать дома доверительную беседу с ним, в которой она расскажет ему об истинных мотивах своего доминирующего поведения и попросит его понимания и поддержки. Лучше вначале прорепетировать с ней этот разговор, при этом возможен поочередный обмен ролями в актуальной ситуации.
На следующей встрече поинтересуйтесь, как прошла доверительная беседа с мужем, при негативных результатах выясните их причину. Постарайтесь изменить позицию жены на более сотрудничающую с помощью сократовского диалога:
• Как вы используете свою власть?
• К чему это приводит?
• Что случится, если…?
• Зачем вам нужно постоянное чувство своей правоты?
• Где вне семьи вы можете реализовать свою потребность в активности и здоровом соперничестве?
• Что мешает сделать это?
• Как справиться с этими трудностями с помощью мужа?

Рекомендации доминирующей жене

1. Отучитесь делать за мужа то, что он должен делать сам. Когда ваш муж спрашивает вас, где его ключи, скажите ему, что вы не знаете, и пусть ищет их сам. Когда он собирается куда-либо по особо торжественному случаю, не советуйте, что ему надеть. Если он разбрасывает свои вещи, не убирайте их.
Возможно, вы столкнетесь с его раздражением, когда он будет учиться делать для себя то, что он годами не делал. Он может опоздать на работу, потому что не сможет найти свои ключи. Он может уйти из дома с плохо завязанным галстуком. Но постепенно он привыкнет класть свои ключи на место и научится завязывать галстук перед зеркалом сам.
2. Не заменяйте своему мужу память и календарь. Если вы станете контролировать все его дела, он начнет полагаться на вас. Поэтому, когда вы прекратите его опекать, он может начать пропускать встречи, забывать оплачивать счета, выключать фары. Не беспокойтесь, после достаточного числа пропущенных встреч и забытых дел ваш муж научится больше полагаться на себя.
3. Не говорите со своим мужем, как с пятилетним ребенком. Не ворчите. Что касается «детского языка», то он является хорошим способом открыть друг другу самые сокровенные мысли. Однако если вы со своим мужем говорите на этом языке большую часть времени, особенно в моменты сексуальной близости, у вас будут проблемы. Пришло время устанавливать взрослые взаимоотношения.
4. Решите, какие обязанности вы возлагаете на мужа, и не сдавайтесь, даже если он совершает ошибки. Это означает выпустить ситуацию из-под контроля, веря в то, что в конечном итоге все будет хорошо. Вначале вас будет одолевать желание вмешаться, когда вы будете видеть, что ситуация становится катастрофической. Не поддавайтесь искушению помочь ему. Пусть муж сам совершит свои ошибки и столкнется с их последствиями. Это единственный путь научить его поступать иначе в следующий раз.
5. Составьте список: «Как я играла роль матери…» Последите за собой несколько недель и добавляйте в список новые пункты, как только поймаете себя на чем-нибудь. Попросите своего мужа добавить пункты по своему усмотрению. Возможно, вас удивит, сколь длинным оказался список. Если вы хотите изменить свое поведение, то первое, что вы должны сделать, – это обратить на него свое внимание.
6. Поговорите с мужем об играх «мать – сын», в которые вы играете вместе, и выработайте путь построения взрослых взаимоотношений. Дайте ему почитать мою книгу «Наш брак», чтобы вы могли лучше понять друг друга. Поинтересуйтесь его точкой зрения на эту проблему. А затем договоритесь о

том, что лучше всего делать, чтобы построить полноценные взаимоотношения.
7. Будьте последовательны, соблюдайте новые правила, независимо от того, каковы будут последствия. Если вы решили не убирать за своим мужем в ванной, дождитесь, пока он пожалуется, что у него нет чистых полотенец или чистого белья, и напомните ему, что его полотенца и белье все еще лежат на полу, где он их бросил. Вполне возможно, что он не будет в восторге от вашего сообщения, но он запомнит его. Если же вы поддадитесь своему стремлению к чистоте и порядку, он никогда не воспримет ваши новые правила всерьез и не будет считаться с ними. Отвыкнуть играть роль матери своего мужчины совсем нелегко, но, если вам это удастся, вы почувствуете себя женщиной, а ваш муж будет чувствовать себя мужчиной.

Супружеская измена

В поисках выхода из супружеского конфликта один из супругов может вступить во внебрачную связь. Оскорбленный супруг испытывает желание немедленно порвать с «изменником». Но при одной мысли о разрыве на него нападает страх одиночества, усиливается физическое влечение к родной половинке, а это еще больше оскорбляет чувство собственного достоинства. Мучительный порочный круг. Бесплодная внутренняя борьба вызывает невыносимое напряжение.
Противоречивые переживания усиливаются при затрагивании темы взаимоотношений клиентки с мужем, ослабляются при отвлечении от упомянутой темы и даже могут на короткое время смениться некоторой эйфорией при появлении надежды на восстановление прерванных отношений. Однако вскоре к женщине возвращаются отчаяние, обида и тревога. Восстановление отношений снова кажется невозможным или нежелательным, вредным и опасным. Тревога наиболее выражена в ситуациях, когда вероятность расставания с мужем нарастает, а также при предложении расстаться с ним со стороны окружающих (в том числе неопытного консультанта) или самой жены.
Не начинайте дружить с обиженным клиентом против его обидчика, которого вы даже в глаза не видели. Но и не спорьте с ним. Чем же можно помочь такому клиенту? Во-первых, сочувственно выслушайте его, разделяя чувства – они реальны. Чтобы клиент выплеснул весь свой гнев, иногда приходится просить его высказаться резче – еще резче – как можно более резко. Пусть выпустит пар. Если в результате негативного переноса ошпарит вас – потерпите, вы при исполнении. Вам положено в этот момент даже сочувствовать клиенту – ведь это он не от хорошей жизни. Утешайтесь, что на самом деле это не к вам относится.
Во-вторых, предложите клиенту различные варианты физического отреагирования. Клиенты с художественными способностями могут сублимировать и переработать свой гнев, неистово орудуя фломастером или яростно вгрызаясь долотом в дерево. Можно еще крушить фигурку обидчика из пластилина или орать песни протеста под караоке. А еще лучше проработать свои обиды с консультантом, натренировать способы мирного выяснения отношений и перестроить свои отношения с супругом.
В случае раскрытой супружеской измены желательно:
• прекратить демонстрировать негативное отношение – свое и близких, показывать готовность к примирению, терпеливо ждать решения супруга и доверять ему свои чувства;
• не выяснять подробностей измены; вопросы, касающиеся неверности, обсуждать только в присутствии консультанта и не допускать повторения споров дома;
• повышать свою привлекательность, продолжать половые отношения, если неверный партнер проявляет к ним интерес;
• четко договориться по вопросам планирования и распределения семейного бюджета и ведения домашнего хозяйства;
• установить открытые отношения; предоставить друг другу независимость в проведении свободного времени;
• оберегать детей от конфликта, четко определить разделение воспитательных функций.

Клиенту, который дорожит браком, укажите на разрушительные последствия негативных действий с его стороны. Вскройте его роль в охлаждении супруга и повысьте ответственность клиента за будущее отношений. Помогите понять, что прощение неверного супруга – не унижение, а проявление великодушия, мужества и зрелости. Тогда не будет последующей мести за перенесенное унижение или ожидания оплаты своей жертвы. Наоборот, будет больше взаимного уважения, доверия и близости.
У ревнующей жены выясните, какие черты соперницы вызывают в ней раздражение и зависть? Попросите клиентку перечислить по пунктам все ее и свои характеристики. Чем они отличаются? Предложите побыть на ее месте, занимая по очереди «свой» и «ее» стул, чтобы посмотреть на жизнь глазами соперницы. Пусть клиентка представит, как та повела бы себя, столкнись с ее проблемами, и что чувствовала бы клиентка, окажись в положении соперницы. Побывав «в шкуре противника», клиентка, возможно, увидит, что завидовать ей не стоит.
Предложите сделать что-нибудь приятное для супруга. Например, приготовить фирменное блюдо его мамы или надушиться духами, которые ему особенно нравятся. Только не надо упиваться своим самопожертвованием по типу: «Я все для него делаю. А он? Неблагодарный!»
Дайте ревнующей супруге и ее неверному мужу следующие рекомендации.

Рекомендации жене

1. В момент приступа ревности удержитесь от скандалов и истерик. Через некоторое время вы увидите ситуацию другими глазами и, возможно, даже улыбнетесь, понимая ее нелепость. Ведь не исключено, что «соперница» – плод вашего воображения, всего лишь часть вашего «Я». Но даже если супруг признался в измене, вы вряд ли исправите положение слезами и сценами.
2. Вспомните, что нравилось в вас супругу раньше, подумайте, что в ваших манерах может раздражать его теперь. Постарайтесь по возможности вместе проводить свободное время. Приятное, интересное времяпровождение ассоциируется у нас с компаньоном, так пусть уж эти ассоциации усиливают влечение к вам, а не к чужому человеку.
3. Хотя и замыкаться в своем семейном мирке тоже не стоит – можно задохнуться. Нужен свежий ветер ярких, неожиданных впечатлений, нужны друзья, а иногда и развлечения порознь друг от друга. Главное, чтобы сберечь любовь стремились вы оба. Ведь для рукопожатия нужны две руки!

Рекомендации мужу

Правило первое : драматизируйте ситуацию. Если вы хотите получить прощение, то, как минимум, присоединитесь к переживанию жены. Необходимо не умалять, а, напротив, по возможности драматизировать ситуацию. Прощение нужно просить. А не стараться убедить жену в том, что ничего страшного не произошло.
Правило второе : не как хочу я, но как ты. Вы говорите, что не хотите терять семью. Но вы не в том положении, чтобы чего-то хотеть или не хотеть. Тому, кто виноват, необходимо раскаяться. И чем искреннее будет покаяние, тем выше шансы на прощение. Если вы своей изменой унизили жену, какой смысл потом «соблазнять» ее тем, что вы не хотите «терять с ней отношений»? Надо спасать ее самолюбие, а не пытаться спасти отношения. Вы сможете восстановить отношения, если убедите ее в том, что она лучше соперницы.
Правило третье : докажите жене, что она единственная. Мысль о том, что кто-то может быть лучше в сексе, для отвергнутой женщины совершенно невыносима. Только лучшей. И только единственной. Следовательно, вы должны доказать, что жена – лучшая, исключительная и единственная (вопреки тому, что вы как бы «доказали» обратное). «Я люблю и любил только тебя, но ты это не ценила, поэтому мне пришлось спать с этим убожеством, чтобы хоть так привлечь твое внимание».

Правила прощения

• Прекратите демонстрировать негативное отношение – свое и близких, показывайте готовность к примирению, терпеливо ждите решения супруга и доверяйте ему свои чувства.
• Не выясняйте подробностей измены; вопросы, касающиеся неверности, обсуждайте только в присутствии консультанта и не допускайте повторения споров дома.
• Повышайте свою привлекательность, продолжайте половые отношения, если неверный партнер проявляет к ним интерес.
• Четко договоритесь по вопросам планирования и распределения семейного бюджета и ведения домашнего хозяйства.
• Установите открытые отношения; предоставьте друг другу независимость в проведении свободного времени.
• Оберегайте детей от конфликта, четко определите разделение воспитательных функций.
Отнеситесь к акту прощения неверного супруга не как к унижению, а как к проявлению великодушия, мужества и зрелости. Тогда не будет последующей мести за перенесенное унижение или ожидания оплаты своей жертвы. Наоборот, будет больше взаимного уважения, доверия и близости.

Если увлечение супруга затянулось, порекомендуйте «условный развод» , то есть раздельное ведение хозяйства, невмешательство в дела друг друга. Обычно в таких условиях утихают страсти, появляется возможность найти новую платформу для совместной жизни. Если осмотреться вокруг, многие в той или иной степени применяют этот прием во время семейных кризисов. Можно даже сказать, что история любой семьи со стажем – это история скрытых разводов и браков с одним и тем же человеком. Та же склонность к «измене и перемене», только удовлетворенная в одной и той же паре.
Иногда неверный супруг просит помочь ему выбрать между супругом и новым объектом любви. Конечно, такому клиенту надо дать возможность взвесить все «за» и «против», но важнее привести его к выводу, что любое его решение будет менее мучительным для остальных участников затянувшейся драмы, чем ее бесконечное продолжение. Если он все же не может сделать такой выбор в силу своего состояния или характера, ему требуется уже не консультирование, а психотерапия.
Если все попытки вернуть супруга оканчиваются неудачей или клиент с самого начала обращается без надежды на восстановление семьи, возникает проблема: «Как жить дальше и жить ли вообще?» Подобная ситуация чревата суицидальным поведением и требует проведения кризисной психотерапии.
Прежде всего, не надо бояться слез отчаяния и вспышек бессильной ярости оставленного супруга, иначе они могут перейти в аутоагрессию. Важно помочь клиенту найти смысл в его страданиях: по-новому осмыслить свои интимно-личные отношения, ценность семьи, личной жизни и жизни вообще. Кроме того, пусть и с опозданием, у клиента появляется шанс переоценить свою бывшую «половину», увидеть самого близкого прежде человека на расстоянии более реалистично. И тогда может появиться вопрос: «А может быть, я заслуживаю лучшего?»
В ситуации развода женщина испытывает страх расставания с мужем, переживает чувство одиночества, ненужности, собственной сексуальной и личностной непривлекательности, невозможности разрешить своими силами социальные проблемы, связанные, например, с материальным благополучием, социальным статусом, ответственностью за детей.
Помощь направьте, прежде всего, на повышение уровня самоутверждения и разрыв ограничивающих связей, делающих личность зависимой от других и нарушающих ее чувство идентичности. Помогите женщине отказаться от чрезмерных обязанностей и ответственности за других. Освободите механизмы агрессии, предлагая выразить враждебные чувства и прорабатывая используемые защиты от тревоги: перенос, проекцию, отрицание и вытеснение. При этом учитывайте, что тревога часто выходит на первый план как экран и защита против лежащего глубже чувства вины.
Корригируйте следующие неадаптивные установки:
• Я социально ущербная, нуждающаяся, некомпетентная, слабая, беспомощная.

• Идеальный муж – заботящийся, поддерживающий, успешный.
• Чтобы выжить и быть счастливой, мне нужны постоянная поддержка и поощрение.
При индивидуальном консультировании имеется риск формирования зависимости клиентки от консультанта. Более эффективна семейная и групповая терапия. Групповая терапия женщин особенно эффективна в женских группах.
Помогите оставленному супругу организовать новые высокозначимые отношения и интересы и оживить прежние. Для этого попросите его вспомнить, как и с кем он любил проводить время, что можно сделать в этом плане в ближайшие дни. При наличии детей легче всего переключить внимание на них, это ослабляет чувство покинутости и ненужности. Подобную роль может сыграть и интересная работа.
В случае, когда страсти уже отгорели и на прием приходят с твердым решением развестись, на первый план выходят юридические и воспитательные проблемы. Поэтому консультант должен быть достаточно компетентен и в тех, и в других. Разводящимся супругам следует вместе разрешить практические проблемы с учетом, прежде всего, интересов детей, которым надо обеспечить переход к новым условиям жизни, сохранить уважение к своим родителям и эмоциональную связь с ними, чувство безопасности и уверенности в будущем.

Нормальный развод лучше плохого брака.
(Франсуаза Дольто)

Для ребенка лучше жить с одним из родителей, но в спокойной доброжелательной атмосфере. Не надо скрывать от ребенка происходящее – он все равно чувствует трагедию семьи, обычно через призму восприятия матери, с которой ему предстоит остаться. Поэтому важно соответствующим образом настроить в первую очередь именно мать. Она может сказать ребенку примерно следующее: «Нам с папой стало трудно жить вместе, и мы решили жить отдельно друг от друга. Мы надеемся, что это не слишком отразится на тебе и на твоих отношениях с каждым из нас. Мы оба тебя очень любим и будем любить так же сильно, как раньше». Далее нужно помочь ребенку приспособиться к ситуации «двух отцов» и «двух мам».
Бывают ситуации, когда уже оформлен развод, супруги разъехались, но ушедший супруг продолжает поддерживать оставленного, сохраняя у того в душе тлеющую надежду на восстановление отношений и тем самым блокируя поиск нового супруга. Чтобы прекратить эти взаимозависимые отношения, лучше отказаться от подобной «поддержки» как можно быстрее. Если в квартире остались какие-либо вещи бывшего супруга, надо настоять, чтобы он их забрал. Встречи супруга с детьми должны проходить во время вашего отсутствия.
Когда у клиента начинается процесс обесценивания бывшего супруга с целью быстрее освободиться от любви к нему, поддержите этот процесс. Полезен в этом случае тезис: «Раз он поступил так, это все равно бы случилось. Хорошо, что он ушел сейчас, когда у вас достаточно возможностей начать сначала».
Однако чаще клиент не верит в возможность новой любви, ибо «настоящая любовь дается только раз». Помогите клиенту переосмыслить этот романтический миф в идею: «Человеку дается не любимый, но способность любить, а она с опытом становится только более зрелой и мудрой».
После развода полезно участие в психологической группе с целью облегчить переход к самостоятельному образу жизни. При этом важно добиться эмоционального равновесия при общении с бывшим супругом, устранить возможность генерализации отрицательного опыта и повысить способность к заключению нового, более удачного брака.

Психологические рекомендации супругам во время и после развода (Карабанова, 2005)

Договариваясь о встрече, Лариса говорила по телефону умирающим голосом, лишь в конце, когда я попросил ее разрешения записать для связи ее домашний телефон, оживилась и лукаво возразила: «Лучше не надо».
Несмотря на жару, Лариса в джинсах – она не носит платьев и юбок. Лариса хочет найти себя. Ей непривычно говорить о своих чувствах, легче о неприятных ощущениях, которые легко возникают при неприятностях, при этом нередко появляются вегетативные нарушения. Она всегда беспокойна, тревожна, не уверена в себе. Вечно путается в многочисленных проблемах, которые сама же и создает. Ей хотелось бы гармонии, покоя, безмятежной любви, как на картине Марка Шагала, где влюбленные в обнимку летят по воздуху.
У Лары в 10 лет начались месячные, ее рост уже тогда был такой же высокий, как сейчас, к ней проявляли внимание молодые люди. Она стеснительно горбилась, пряча бесстыже выпирающую грудь. Она всегда отличалась тревожной мнительностью, несамостоятельностью. Внешне она мягкая, как отец, но внутри такая же жесткая, как ее властная мать, – тоже долго терпит, а потом устраивает истерики.
Покойный отец Ларисы был слесарем, но много читал, он был к ней ближе матери, которую они оба боялись. Он был спортивным, общительным, имел много друзей и гордился, что у него такая видная жена. Лариса любила мягкого папу больше матери, а он предпочитал красивую мать, в которую оставался безумно влюблен, несмотря на то что она изменяла ему.
Лариса хотела поступать в мединститут, но мать отговорила ее из-за негативного отношения к болезням и медицине. Однако она позволила дочери поступить в медучилище. После его окончания Лариса несколько лет проработала медсестрой. После рождения детей у нее исчез интерес к медицине, появилась даже брезгливость к человеческим выделениям. Она учится на вечернем отделении факультета психологии пединститута.
С первым мужем у Ларисы была безумная любовь, пока он не стал наркоманом. Второй муж еще до их знакомства выпал пьяный из окна 3 этажа, получил сотрясение мозга и перелом позвоночника. Он отказался от инвалидности, продолжал пить, но дослужился до зам. директора фирмы по продаже электроники. Он красиво ухаживал за Ларисой целый год, у них была взаимная любовь, но когда она вышла за него замуж, он начал ее подавлять, ревновать и ушел с головой в работу. После окончания Ларисой института муж устроил ее менеджером по кадрам, однако Ларису тяготила необходимость увольнять людей, она стала часто болеть и недавно с облегчением уволилась.
У нее дочь 12 лет и сын 9 лет. Ларисе раньше нравилось тискать детей, рисовать и играть с ними. Однако в последние годы ей не до игр. Она тратит много времени на то, что возит детей по разным занятиям. Во время второй беременности Ларисы 10 лет назад муж перестал спать с ней, ссылаясь на занятость на работе и усталость. Сейчас она сама рада, что муж к ней не пристает. Лариса завела женатого любовника – кардиолога со своей прежней работы. Он разговаривает с ней по душам. Муж пьет, требует, чтобы Лариса всегда была дома, постоянно звонит, проверяет. Она боится разоблачения.
После консультации Лариса, заручившись согласием детей, подала на развод. Муж уговаривает ее сохранить семью, так как ему теперь здоровье не позволяет много пить. Мать упрекала ее, что дочь не может сохранить семью. Ларисе стыдно признаться ей, что муж пьет. Она больше не может терпеть его, пусть уходит, не дожидаясь развода. Конечно, он перестанет пить на время, но потом начнет снова. А если не начнет, ей будет еще хуже – она включится, а он начнет опять. Они много раз так сходились и расходились. Остается неясным, как она будет жить в случае развода. Когда я спрашиваю об этом, на нее нападает лень, и она хотела бы поговорить о том, как избавиться от этого порока в числе ее множества недостатков. Конечно, она хитрит со всеми, в том числе сама с собой.
На третью и последнюю консультацию Лариса пришла с решением поехать в Питер на учебу в Центр детской психологии, курс очно-заочный, сроком на 1 год. Расходы на поездку она оплатит из полученного расчета на бывшей работе, мать согласилась присмотреть за детьми. Если муж оставит

ее, то будет давать денег на содержание детей по минимуму, он прижимистый, и она не сможет дать детям хорошее образование. Когда она сказала мужу о необходимости сходить на консультацию, он промолчал. Деньги на консультацию ей дал любовник.
Честно говоря, она уезжает из Москвы потому, что хочется хотя бы на время выйти из сложной ситуации. Пусть эта поездка в Питер будет ее последней уловкой. Впрочем, она всегда позволяла себя такое с той же оговоркой. Однако проект уже запущен, менять поздно. Лариса надеется после курсов устроиться детским психологом. За эти годы она из медсестры превратилась в специалиста с высшим образованием, так что ее зарплата плюс алименты – проживет. Возможно, уровень образования детей придется понизить. Главное для нее теперь – побольше уверенности в себе, не поддаваться чувству беспомощности, которое культивировал у нее муж. Надеюсь, питерские психологи помогли Ларисе в этом.

Консультирование супружеской пары

Супружеская измена может быть попыткой самоизлечения, необходимым кризисом в процессе развития пары.
Генри Дикс

Клиентка жалуется на мужа, сидящего на другом краю дивана и смотрящего то в пол, то на меня:
– Он никогда со мной не поговорит.
– И это заставляет вас чувствовать себя одинокой и сердиться на него…
– Да, знаете, как обидно! (Плачет, муж досадливо отворачивается к стене.)
– (Я к мужу.) Похоже, вам тоже сейчас не по себе.

У супругов появляется возможность поговорить о своих чувствах в обстановке, располагающей к взаимопониманию. Когда они выскажут свои взаимные претензии, выясните, как обычно протекают ссоры.
• Кто начинает их?
• Каким образом?
• Что происходит на пике ссоры?
• Кто нападает, как реагирует другая сторона?
• Чем заканчивается ссора?
• Можно ли говорить об определенном шаблоне?
• Знаком ли супругам этот сценарий по раннему опыту?

Показания к супружескому консультированию

• Эффективность индивидуального консультирования снижается из-за наличия супружеского конфликта.
• Прогресс у клиента может привести к возникновению расстройства у супруга.
• Супруги понимают, что их конфликт отражается на психике ребенка.

Противопоказания к супружескому консультированию

• Внутриличностный конфликт клиента.
• Один из супругов не хочет раскрывать тайную внебрачную связь.
• Сложившиеся супружеские отношения являются оптимальным способом адаптации к социальному окружению.

Цели супружеского консультирования следующие: мобилизация, успокоение, улучшение взаимоотношений, повышение эффективности исполнения семейных ролей, ликвидация конфликта и невротической симптоматики у одного или обоих супругов, личностный рост. Игнорирование указанных целей может свести работу к взаимной деловой или психосексуальной «подгонке» супругов друг к другу.

Поводом для супружеских конфликтов и обращения к консультанту обычно служат: незавершенные отношения с родительской семьей, утрата иллюзий, переживание растерянности, супружеская измена и угроза развода, проблемы гражданского брака. Эти ситуации обнаруживают компенсированные до этого нарушения взаимопонимания, эгоцентризм, конфликтность.

В попытках самостоятельно справиться с проблемами обычно используются следующие семейные защиты:

• выделение «козла отпущения»;
• формирование внутрисемейной коалиции;
• эмоциональные уходы;
• попытки восстановить баланс с помощью авторитетного лица;
• снижение значимости партнера за счет установления внебрачной связи;
• разрядка фрустрированной потребности в эмпатии путем агрессивного поведения;
• отказ от удовлетворения своих эмоциональных и сексуальных потребностей;
• создание семейных мифов – в том числе о сексуальной или психической болезни супруга.

До начала работы с супругами поговорите по телефону, по возможности с ними обоими, используя этот разговор для того, чтобы:

• определить, обладаете ли вы квалификацией, необходимой для помощи клиентам, подходят ли клиенты для вашей практики, и применим ли для них используемый вами подход;
• объяснить условия вашего рабочего договора (например, оплата, длительность и т. д.);
• установить начальную связь с каждым из супругов, расспросив их о причинах беспокойства и выражая заинтересованность в решении проблемы.

Если вы уже встречались с супругами поодиночке, на первой совместной встрече предупредите, чем она будет отличаться: «Сегодня вам предстоит в основном разговаривать друг с другом, а не со мной или через меня. Я постараюсь остаться заинтересованным наблюдателем и помочь вам разобраться в ваших сложных отношениях. Мне будет легче сохранять нейтральность, если вы начнете с менее острых проблем. Но вы, конечно, можете сами выбирать любую тему». Попросите супругов сразу заметить вам, если в какой-то момент вы встанете на сторону одного в ущерб другому.

Предложите наиболее спокойному, на ваш взгляд, супругу в течение пяти минут описать свою личную историю (включая важные, близкие отношения). Предложите другому супругу сделать то же самое. Еще пять минут посвятите выяснению у обоих супругов того, как они встретились и как развивались их отношения. Попросите более активного супруга описать то, что сначала привлекло его в другом. Спросите об этом же у другого супруга. Постарайтесь за пять минут выяснить у менее активного супруга, что в текущих отношениях его устраивает, а что он хотел бы изменить. Попросите, чтобы другой сделал то же самое.

Спросите обоих супругов, намерены ли они остаться вместе. Если оба согласны, объясните логику работы. Вы будете использовать модель идеального брака, чтобы помочь им улучшить отношения. Супруги будут вместе с вами искать наиболее полезные варианты. Они придут к компромиссу, в котором оба окажутся победителями. Вы начнете с предложения определенных изменений. Затем наметите цели работы и запланируете свои действия. В завершение совместной работы вы вместе оцените достигнутые изменения и соотнесете их с теми результатами, о которых договаривались. Добейтесь, чтобы супруги начали рассматривать возможность изменения взаимодействия, пересматривая соглашения до тех пор, пока они не станут приемлемыми для обоих. Найдите то, что их связывает: ребенок, совместное хозяйство, общие интересы. Введите «дни заботы друг о друге», организовав это как помощь в сближении супругов и демонстрацию того, что они оба могут

почувствовать улучшение, если каждый постарается делать хотя бы маленькие, положительные шаги к изменению поведения.
В конце первой сессии отметьте области напряжения и разработайте для каждого супруга общий план развития необходимых знаний, понимания и навыков. Попросите супругов не обсуждать то, что происходит на сессиях, без вас. Зато пусть больше разговаривают дома, сразу делятся своими чувствами, не откладывая до очередной сессии.
Нередко на совместной встрече каждый обвиняет во всем другого и старается привлечь вас на свою сторону, использовать в качестве третейского судьи. Объясните, что не ваше дело решать за них, кто прав, кто виноват, кто лучше, кто хуже. Предложите заключить мир и вместе заняться укреплением брака. Для начала нужно, чтобы каждый осознал свою часть проблемы.
Когда у супругов разгорается ссора, успокойте их, начав с того, кто лучше контролирует себя. Не читайте им мораль и не призывайте к сдержанности. Покажите, что вы понимаете обе стороны и видите, что они стремятся к взаимопониманию. Затем попросите супругов продолжить разговор. Обучите их технике конструктивного спора (Кратохвил, 1991).
Иногда полезно предложить паре встречаться с вами по отдельности, хотя бы какое-то время. Обычно этот прием помогает справиться с сопротивлением супружеской пары. Оно может проявляться в виде нежелания обсуждать какие-то темы, провокации ссор, а также постоянном возвращении к одним и тем же темам, игнорировании ваших рекомендаций, неявке одного из супругов или отмене сессий.
Если у одного из супругов появляется осознание собственных внутриличностных проблем, ведущих к межличностному конфликту, также возможна параллельная индивидуальная работа или групповая терапия у того же или другого консультанта. Работать с разными консультантами предпочтительней для недоверчивых супругов. Если один из супругов проявит намерение завершить отношения, сведите к минимуму неопределенность. Это позволит обоим супругам осознанно участвовать в процессе изменения своей судьбы. Подчеркните важность продолжения взаимодействия, допуская возможность изменения позиций, интерпретируя эти изменения как эксперименты, а не как признаки одностороннего пересмотра обязательств.

Опросники и упражнения

Что у вас общего?

Что ценит партнер в вас и вы сами в себе? Что цените вы в нем и он в себе? Как вы оба представляете себе семейное счастье? Какие интересы, увлечения, вкусы у вас совпадают? Совпадают ли ваши жизненные планы? Что вы и он цените в жизни, в людях? Как вы и он относитесь к своим родным и друзьям? Какие из ваших разногласий вы оба считаете принципиальными? Какие компромиссы вы собираетесь находить? Какие из них нужно искать уже сейчас?

Мое или твое

Есть ли у меня стремление поставить партнера в невыгодное положение? Что для меня важнее: чтобы я показал свое превосходство или чтобы мы чего-то достигли вместе? Наши эмоции направлены на сотрудничество или на конкуренцию? Может быть, мы допускаем существование «области компетенции» для каждого из нас, но конкурируем в других областях? После того, как у нас возникло несогласие по какому-то вопросу, каковы мои чувства в случае, если я оказался прав? Если оказался прав ты? По-настоящему ли я радуюсь твоему успеху? Или я испытываю зависть и страх, что твой успех может затмить мой? Вызывает ли мой и твой пол чувство конкуренции или сотрудничества?

Укрепление брака

Каждый супруг составляет список из 10 предложений для другого супруга, легких для выполнения, которые приводили бы к обоюдному удовольствию и большей близости. Например:
1) смотрит вместе со мной мою любимую телепередачу;
2) дает мне время почитать книгу;
3) помогает помыть посуду;
4) предлагает заняться сексом;
5) обнимает без намерения заняться сексом;
6) звонит мне на работу;
7) целует меня на прощанье утром;
8) делает мне комплименты;
9) отпускает меня для встреч с друзьями;
10) хочет провести время вместе с моими родственниками.
Супруги обмениваются списками, после чего они могут быть дополнены или сокращены, чтобы стать более приемлемыми для обеих сторон. Затем каждый супруг выбирает по меньшей мере 3 предложения, которые он начнет выполнять на этой неделе.

Что ты хочешь?

Один напористо спрашивает другого в течение двух минут: «Что ты хочешь?» Отвечать следует сразу и связывать ответы с ситуацией «здесь, теперь, с нами». Супруги меняются ролями и затем делятся впечатлениями.

Впечатление

Один супруг садится напротив другого, смотрит ему прямо в глаза и рассказывает, какое впечатление тот на него производит. Супруги меняются ролями и затем делятся впечатлениями. Во время обсуждения нельзя оспаривать услышанную информацию и оправдываться. Главное – постараться узнать что-нибудь новое о себе.

Сурдоперевод

«Немой» супруг садится вместе с супругом в роли сурдопереводчика перед «глухим» консультантом и почти беззвучно рассказывает какой-то интересный случай. Переводчик передает его рассказ жестами и мимикой, затем выясняется, кто что понял.

И кошке приятно…

Супруги рассказывают, какими ласковыми словами они называют друг друга. Часто ли они делают это? В каких случаях они это делают чаще: когда им нужно что-то попросить или когда у них хорошее настроение? Что испытывает каждый из них, когда называет другого ласковыми именами? А как другой реагирует на ласковое обращение? Что мешает им чаще проявлять теплые чувства по отношению друг к другу?

4 шага комплимента

Каждый супруг по очереди:
1. Выражает симпатию к супругу.
2. Конкретизирует, что именно понравилось, отмечая мелкие детали.

3. Говорит «потому, что» и объясняет, чем это понравилось.
4. Делает искреннее предположение о личности, душевных качествах.
В заключение супруги делятся впечатлениями.

Разговор о сексе

Один супруг предлагает другому: «Скажи мне что-нибудь, что тебе хочется, о сексе». Выслушав ответ, просит: «Отметь то, о чем ты говорить не хочешь, и кивни мне». Дождавшись кивка, супруг вновь обращается с первым предложением. Затем супруги меняются ролями и в заключение делятся впечатлениями.

Выдай тайну

Один открывает другому тайну (которую хотел бы сообщить). Начинает, например, так: «Ира, у меня есть тайна для тебя». Затем супруги меняются ролями и в заключение делятся впечатлениями.

Незаконченное дело

Супруги по очереди обращаются друг к другу по поводу какого-то незаконченного дела – например, со словами: «Я обижен…»

Незаконченные предложения

Супруги по очереди говорят друг другу фразы, начинающиеся со слов:
– Мне нравится, что ты…
– Я расстраиваюсь, когда…
– Я злюсь, когда…
– Я благодарен тебе за…
– Я пытаюсь создать у тебя впечатление…
– Я чувствую возбуждение, когда ты…
– Я боюсь, ты подумаешь, что я…
– Я хочу от тебя…
– Если бы я прикоснулся к тебе…
– Мы могли бы по-другому…

Конструктивный спор

От супругов требуется соблюдение следующих правил:
• спор может проводиться только после предварительного обучения и согласия обеих сторон;
• выяснять отношения следует как можно быстрее после возникновения конфликтной ситуации;
• обе стороны должны принимать активное участие в споре;
• спор должен касаться только предмета спора, обобщения («ты всегда», «ты вообще») недопустимы;
• не допускаются «удары ниже пояса», то есть применение аргументов, слишком болезненных для одного из участников спора, – например, указание на дефект.

Стиль и результат ссоры каждый супруг оценивает с помощью таблицы. Баллы за удачи и неудачи заносятся в разные колонки и в конце суммируются.

– Доктор, мы не потянем лечиться у вас вдвоем. Скажите, пожалуйста, что будет дешевле вылечить:

чувство превосходства моей жены или мой комплекс неполноценности?
(Анекдот)

Вера, тридцатилетняя учительница, мать двоих детей, обратилась ко мне с жалобами на подавленное настроение, бессонницу, мысли о самоубийстве. 10 дней назад она обнаружила у своего мужа, уважаемого всеми директора школы, любовную записку. Первая ее реакция была неожиданной для нее самой: она кричала на мужа, требовала уйти к «той» женщине, раз она лучше… Что-то еще, чего сама потом не могла вспомнить. Муж, приглашенный на беседу, заявил, что действительно полюбил другую, но останется в семье, так как не может оставить детей. А с Верой будет жить «из жалости».
Для меня в этой ситуации было важно понять, что же случилось с уважаемым директором школы, любящим отцом и «жалостливым» супругом? Неужели он внезапно стал легкомысленным и безнравственным? Разгадка, скорее всего, в другом: он просто разлюбил жену и полюбил другую.
Дальнейшая беседа с мужем Веры подтвердила эту догадку. Вера давно перестала быть для него «волнующей, таинственной», перестала подогревать его интерес к себе как к женщине.
Многолетняя верность может держаться на нежной дружбе, особенно когда такая дружба согрета совместной любовью к детям, оживлена общими интересами и, наконец, подкреплена чувством супружеского долга. Но что же тогда делает примерного семьянина искателем приключений? Наверное, это инстинктивная тяга человека к новому, подкрепляемая распространенным мифом о полигамности мужчины. Наиболее мудрые женщины учитывают это и ведут себя с мужем артистично, создавая у него ощущение чего-то нового, неожиданного. Таким образом, у мужчины появляется ощущение обладания разными женщинами – постоянство, основанное на непостоянстве!
Хотя у «потерпевших» женщин часто встречается болезненная реакция, как поначалу у Веры, надо отдать ей должное: она не искала встреч с соперницей, чтобы уговорить ее оставить мужа в покое, не пошла по пути грубого эмоционального давления на него. Однако ее подавленность, едва сдерживаемые слезы, постоянная тихая укоризна во взгляде наполнили дом такой тягостной атмосферой, что мужу нелегко было выполнить свое решение – сохранить семью.
Веру стали посещать такие мысли: «Лучше бы он тяжело заболел, я бы за ним ухаживала и знала бы, что он мой». Ее собственный, окольцованный обручальным кольцом, прикованный к постели, ее целиком и навечно… Вера настолько ушла в свои переживания, что даже не пыталась понять мужа. «Ему, наверное, сейчас тоже тяжело», – вот и все, что она могла сказать о внутреннем состоянии мужа.
Веру с мужем объединяли общие духовные интересы: они оба педагоги, очень любят детей, способны на самопожертвование. Но, как видно, от ревности не застрахован и союз, основанный на духовной близости, только ревность здесь проявляется своеобразно.
Для Веры любовь – это прежде всего забота о близком человеке. Однако ее не устраивало решение мужа лишь заботиться о ней. Хотелось быть единственной, самой родной и желанной. К счастью, Вера недолго оценивала поведение супруга с моральной точки зрения. Реальная угроза потерять мужа оживила чувство любви к нему, до этого, видимо, заторможенное преувеличенным чувством супружеского долга, потребностью в заботе о семье.
Я предложил супругам «условный развод»: раздельное ведение хозяйства, невмешательство в дела друг друга. Обычно в таких условиях страсти утихают, появляется возможность найти новую платформу для совместной жизни. И действительно, благодаря этому каждый из них смог увидеть друг в друге не только единомышленника и товарища по работе, но и интересного, многогранного, непредсказуемого партнера.
Через пару месяцев муж вернулся в семью.

Консультирование родителей

Справедливо некоторые врачи считают, что если ребенок нервный, надо прежде всего лечить его родителей.
Агния Барто

В процессе консультирования детей специалист неминуемо контактирует с родителями несколько раз: в ходе краткой первичной беседы при записи, при обстоятельной беседе по поводу истории развития ребенка, в процессе рассказа о результатах обследования и, наконец, при подведении итогов консультирования. Каждая из этих встреч имеет как общие, так и специфические задачи и особенности проведения.
Например, беседа консультанта с родителями по результатам обследования преследует несколько целей:
1) подробное обсуждение общего состояния психического развития ребенка, а также характера, степени, причин выявленных трудностей, условно-вариативного прогноза;
2) совместную разработку системы конкретных мер помощи, обоснование необходимости специальной коррекционной программы и (или) психотерапии;
3) обсуждение проблем родителей, их отношения к трудностям ребенка;
4) планирование последующих встреч.
Документальный материал, передаваемый консультантом родителям, совместное обсуждение полученных данных заставляют членов семьи задуматься о необходимости изменения ролевого взаимодействия, поиска личностных и средовых ресурсов и наметить наиболее адекватные способы разрешения ситуации. Очень важно, если в итоге родители также осознают собственные проблемы и свое отношение к трудностям ребенка.
Чтобы родители могли быть более откровенными, вначале лучше встретиться без детей. Если родители обеспокоены поведением ребенка, попросите их описать его поведение и привести пример конкретной ситуации, где он, по мнению родителей, ведет себя неправильно. Если присутствуют оба родителя, узнайте, что каждый из них думает по поводу того, как была описана их семейная проблема. Если же присутствуют другие члены семьи, узнайте и их реакцию на ту форму, в которой была изложена проблема.
Затем спросите о том, как идут дела в школе, что делают родители, когда учитель жалуется на ребенка, и какое участие они принимают в выполнении домашних заданий. Как ведет себя ребенок, когда его берут с собой за покупками, когда ходят в гости к родственникам или к друзьям или когда он играет с другими детьми, живущими по соседству. Если ребенок дерется, узнайте, как в этих случаях поступают родители. Как чувствуют себя родители в то время, когда он плачет или жалуется. Как семья проводит свободное время, как развлекается, и сколько времени каждый родитель уделяет ребенку.
Как ребенок просыпается утром; нужно ли его будить, и вызывает ли это какие-нибудь трудности. Как умывается и одевается. Как проходит завтрак. Всегда ли ребенок вовремя готов к школе. Что происходит, когда возвращается домой из школы. Как относится к просмотру телевизионных программ. Что происходит, когда наступает время отправляться ко сну. Остается ли он в своей комнате на всю ночь или нет, и т. п.
Каждый раз, когда родители говорят, что существуют какие-то трудности, следует обратиться к конкретным деталям и узнать о реакции на них родителей. В каком случае родитель вначале кричал, угрожал и затем уступил, или читал длинные лекции и наказывал провинившегося ребенка, а в каком – жалел себя и плакал, чтобы ребенок почувствовал свою вину.
Узнайте порядок рождения детей, их возраст, в каких классах они учатся. Желательно знать, умирали в этой семье дети, были ли случаи прерванной беременности и когда именно это случилось. В такой

ситуации родители часто опекают ребенка сверх всякой меры. Умерший ребенок может канонизироваться, и тогда оставшиеся в живых дети должны постоянно конкурировать с идеализированным покойником.

Выясните, имел ли в прошлом или имеет ли сейчас кто-либо из детей серьезную болезнь, были ли отмечены проблемы со зрением, слухом или речью. Как долго ребенок болел, как во время болезни родители относились к нему, и как они воспринимают его сейчас. Больной ребенок или ребенок с каким-то дефектом обычно получает гораздо больше внимания и заботы со стороны родителей по сравнению со здоровыми детьми. Часто здоровые дети обижаются на это. Иногда маленькие дети могут испытывать желание заболеть, чтобы получать такое же внимание, как их брат или сестра. Кроме того, может случиться и так, что ребенок начинает продлевать свою болезнь, чтобы сохранить внимание родителей.

Расспросите о других людях, живущих вместе с семьей, и об их взаимоотношении с детьми. Особого внимания заслуживают бабушки и дедушки. Часто они вмешиваются в процесс воспитания внуков, саботируя усилия родителей. Кроме того, существуют родители, которые реагируют на плохое поведение ребенка так, чтобы это понравилось бабушкам и дедушкам, даже если такая реакция не эффективна.

На формирование стиля воспитания могут оказывать влияние следующие факторы.

• Собственный детский опыт родителя. Так, отец может применять к ребенку телесные наказания, «потому что меня тоже пороли, и я вырос нормальным человеком».

• Личностные особенности родителя. Например, доминирующая жена предпочитает стиль воспитания по типу доминирующей гиперпротекции.

• Возраст родителей и особенности их семейных отношений. Не получая внимания от мужа, жена строит отношения с ребенком по типу симбиоза.

• Религиозные и культурные особенности семьи. У кавказских народов традиционно авторитарное и жестко контролирующее воспитание.

Если родитель оправдывает неконструктивные способы взаимодействия с ребенком воспоминанием о собственном детстве, помогите ему осознать, что его воспитательная стратегия основана на неотреагированных детских переживаниях. Если воспитательные установки родителей основаны на неверном понимании особенностей детского развития, незнании современных подходов в области педагогики и психологии, необходимо информирование и позитивное переформулирование.

Предложите родителю написать сочинение на тему, касающуюся ребенка или их взаимоотношений. «Канцелярский» язык сочинения может говорить о значительной дистанции в отношениях с ребенком. Непринятие ребенка отразится в преимущественном акценте на отрицательных характеристиках и низкой оценке успехов ребенка. При невыполнении этого задания используйте технику конфронтации, например: «Вы говорите о том, что хотите улучшить ваши отношения с ребенком, но не нашли возможности выполнить задание».

Проверяйте, насколько точно родитель понял ваши рекомендации. Добейтесь конкретной формулировки ответа и при необходимости проясните, что может помешать выполнить рекомендации. Договоритесь с родителем о том, в течение какого срока он будет их применять.

Общая характеристика консультативных стратегий с учетом стиля воспитания (Чибисова, 2011)

Следующую встречу назначьте через 2–3 недели, чтобы ваши рекомендации успели принести свои плоды. Попросите родителя подробно рассказать о том, как именно он применял данные рекомендации. Так вы узнаете о тех препятствиях, которые мешают родителю изменить свое поведение, о его разочаровании в отсутствии волшебных перемен. Если родитель гневно реагирует на ваши рекомендации, обратите его внимание на несдержанность, которая может портить его

отношения с ребенком. Возможно, ему самому стоит включиться в терапию.
Если у отца нет эмоционального и в то же время спокойного, уверенного контакта с детьми, то мать чрезмерно тревожно опекает их. Постоянное нахождение матери, предупреждающей каждый самостоятельный шаг ребенка, рядом формирует у него выученную беспомощность. Нерешительные родители, постоянно сомневающиеся в правильности своих действий и непоследовательные в своих решениях и требованиях, заражают ребенка своей тревожной мнительностью и неуверенностью. Он не видит в них надежных защитников и остается со своим страхом один на один. Ребенок чувствует себя слабым и беззащитным перед окружающим миром, полным неизвестности и опасности. Дети, имеющие возможность общаться со сверстниками, более уверенны и самостоятельны за счет приобретенных навыков защиты от страха, адекватного восприятия неудачи и гибкости поведения в целом.
Необходимо формирование самостоятельности и самоутверждения ребенка. Этому способствуют занятия спортом, танцами, художественной самодеятельностью. Важно, чтобы ребенок и его родители осознали вторичные выгоды, извлекаемые им из робости, в том числе – возможность контролировать таким образом поведение родителей. В ряде случаев приходится вскрывать и разрешать семейные конфликты, скрывающиеся за фасадом внешнего благополучия.
С помощью приемов психоанализа исследуйте бессознательное значение симптомов, выявите источники обиды, недовольства, гнева, заниженной самооценки. Особое внимание уделите подготовке фазы окончания работы (из-за возможности усиления тревоги в связи с прекращением поддержки).

Рекомендации родителям

Посидите с ребенком, который боится засыпать один, почитайте добрую сказку, нежно поговорите, успокойте, погладьте, поцелуйте и уверенным тоном пожелайте спокойной ночи. Не помогает? Постарайтесь выяснить, чего или кого именно боится ваш ребенок. Как ЭТО выглядит, можно ли его нарисовать? Что оно может сделать, какие у него привычки, чего оно хочет? Что можно сделать, чтобы уменьшить его силу? Мама не смеется, мама не боится, мама рядом, и она уверена, что с ЭТИМ можно справиться. А маме можно верить, она никогда не обманывает. Кроме того, проговаривание (а еще лучше – изображение на бумаге) страха сильно уменьшает его силу.
Задайте матери ребенка следующие вопросы:
• Провоцировали ли вы проступки ребенка:
– Употребляя слова «ты», «твой», «твоя» и т. п.?
– Задавая вопросы?
– Отдавая распоряжения?
– Выражая недовольство?
– Делая пренебрежительные замечания?
– Делая первой то же самое, что теперь вызывает ваше недовольство по отношению к ребенку?
• Подкрепляли ли вы проступки ребенка после их совершения, фиксируя на них отрицательное внимание:
– Ругая?
– Наказывая?
– Отчитывая?
– Плача?
– Расстраиваясь?
– Тревожась?
Не провоцируете ли вы грубость, когда говорите с ребенком пренебрежительно, резко? Не забывайте о законе: «Действие равно противодействию». Враждебность ребенка также может быть реакцией на то, что вы расцениваете как недружелюбие его мрачность и отгороженность, а он просто занят своими

переживаниями. Или молчаливость, склонность к уединению, скрытность являются качествами его личности, и тогда это нужно принять как норму. Ведь на самом деле подобное поведение не угрожает вашему благополучию.

Упражнения

Поочередное рисование

Ребенок рисует в течение двух минут, затем передает родителю. Тот добавляет свое в течение двух минут и возвращает лист. Так продолжается, пока рисунок не будет закончен. Ребенок и родитель обсуждают, кому что понравилось в получившихся рисунках, а что – нет, насколько удачно родитель развил замысел ребенка.

Мать и Дитя

Ребенок закрывает глаза, мать нежно прикасается к его лицу и ласково шепчет: «Это твой лобик, это твои реснички…» Затем они меняются ролями и делятся впечатлениями.

Буратино

Папа Карло проверяет суставы у Буратино: насколько далеко можно развести руки, насколько поворачивается голова и т. д. Буратино имеет право сказать «стоп».
Обсуждение нацелено на то, чтобы выяснить, насколько был осторожен Папа Карло, боясь повредить суставы, насколько тревожен был Буратино, говоря «стоп» раньше времени, или слишком терпелив. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

На разных языках

Один член семьи становится глухонемым, другой – немым слепцом, третий – глухим паралитиком. Меняясь ролями, семья договаривается о том, в какой цвет покрасить забор; о подарке имениннику; о том, как провести вечер. Участники периодически меняются ролями и делятся впечатлениями.

Парный рисунок

Ребенок и родитель, не договариваясь, сообща рисуют обстановку, в которой им хотелось бы находиться вместе.

Проблема и ее решение

Один рисует на своей половине листа проблему, другой на своей половине – ее разрешение. Ребенок и родитель меняются ролями и затем обмениваются впечатлениями.

Опасное путешествие

Один рисует путь с препятствиями, другой – способы их преодоления. Ребенок и родитель меняются ролями и затем обмениваются впечатлениями.

Пробы контакта

Отец с сыном-подростком становятся напротив друг друга в паре. Дают возможность рукам встретиться. Не разводя ладоней, делают несколько проб контакта. Первая проба контакта: сын активен, отец совершенно пассивен, не уклоняется от контакта, не проявляет инициативы, самостоятельных движений не делает (как воск). Вторая проба контакта – оба активны, но сын не проявляет инициативы и делает только движения, следующие за движениями отца. Третья проба контакта: оба активны, сын делает движения, противодействуя любому движению отца. Четвертая проба: сын активен, отец противодействует любому его движению. Пятая проба: отец активен, сын пассивен. В заключение отец и подросток обсуждают, какая из ролей была более сложная, какая роль показалась привычной.

Сохранить равновесие

Отец и сын вытягивают руки перед собой ладонями вперед, пальцами вверх и соприкасаются ладонями. Другими частями тела соприкасаться нельзя. Можно наклоняться вперед или назад, но нельзя сходить с места. Можно отталкивать партнера или убирать свои руки, главное – удержать равновесие.

Балансирование

Отец и сын встают друг напротив друга, так чтобы они могли дотронуться кончиками пальцев до плеч друг друга. Затем берутся за руки и подходят друг к другу, пока не соприкоснутся мысками обуви. Ноги фиксируются в таком положении. Оба вытягивают руки, отклонившись назад, и, держась за руки, пытаются найти равновесие. Если им это удается, то руки оказываются полностью вытянутыми, тела отклоняются назад, и оба могут расслабиться, почувствовав состояние баланса, как на качелях. Затем они пытаются снова найти баланс, одновременно меняя положение и занимая различные позиции – покачиваясь из стороны в сторону, перемещая центр тяжести вверх и вниз. Если это получается, они могут попробовать проделать то же самое, закрыв глаза.

Ненасилие

На полу обозначается линия (мелом, веревкой и т. п.), которую нельзя пересекать. Отец и сын встают по обе стороны линии на полу. Смотрят друг на друга, взявшись за руки. Затем каждый начинает тянуть другого к себе. Если кто-то чувствует, что его «противник» слабее, то несколько уменьшает свои усилия, чтобы не перетянуть его за черту, не выиграть. Если один наращивает усилия, другой может сделать то же самое, но не перетягивая партнера за черту.

Прятки

Отец с сыном прислоняются друг к другу спинами. Задача одного из них – увидеть лицо другого. Второй должен не позволить ему этого, но не теряя контакта спины со спиной. Затем они меняются ролями и в заключение делятся впечатлениями.

Себе – тебе – нам

Отец с сыном садятся на корточки спиной друг к другу. В первый раз – как удобно одному участнику, во второй – как удобно партнеру, в третий – как удобно обоим. При обсуждении нужно обратить внимание на то, как данное упражнение связано с реальной жизнью. Консультант может выяснить, какая роль чаще выполняется участником в жизни – поддерживаемого или оказывающего поддержку.

Ощущение другого

Отец с сыном садятся рядом и кладут руки на живот друг другу в области солнечного сплетения. Они прислушиваются к биению сердца друг друга и синхронизируют дыхание.

Все выше!

Отец с сыном садятся на полу друг перед другом так, чтобы пальцы их ног соприкасались. Затем оба вытягивают руки, захватывают кисти друг друга и начинают одновременно сильно тянуть друг друга, поднимаясь при этом вверх, пока не встанут на ноги.

Доверительное падение

Сын падает назад, не сгибаясь, отец подхватывает его у пола. Затем они делятся впечатлениями.

Рукопожатие

Дочь закрывает глаза и кладет руки на руки матери, которая начинает говорить о состоянии дочери от ее лица. Дочь помогает матери, выражая свои чувства при помощи рук, а затем и словами. После этого они меняются ролями и в заключение делятся впечатлениями.

Живые руки

Мать с дочерью-подростком усаживаются друг напротив друга на расстоянии вытянутой руки. Дается задание: по две минуты знакомиться руками, бороться руками, мириться руками, прощаться руками. Кроме того, можно выражать с помощью рук заботливость и нежность, господство и высокомерие, покорность и мольбу, робость и неуверенность, печаль и угнетенность, раздражение и отвержение, признание и благодарность, восторг и счастье и т. д.

Сиамские близнецы

Супруги изображают близнецов, сросшихся одним боком. Они обнимают друг друга за талию, и теперь у них две руки и две ноги на двоих. «Близнецы» ходят, режут воображаемую сосиску и кормят друг друга, пьют кофе с бутербродом и т. п.
Вариант
Супруги «срослись» лбами, между которыми они зажимают лист бумаги. Они должны постоянно передвигаться, а если уронят листок, застыть, когда он коснется пола.
Другой вариант
Супруги срослись спинами, руки у них переплетены в локтевых сгибах; они вместе садятся на пол и затем встают.

Слепой и Поводырь

Слепой с закрытыми глазами ощупывает все окружающие предметы, Поводырь знакомит его с объектами. После обмена ролями партнеры делятся впечатлениями о том, как они себя чувствовали, когда были в этих ролях; на что ориентировались, выбирая средства «управления» Слепым; насколько Слепой был доволен своим Поводырем.

Разожми кулак

Один сжимает кулак, другой без слов должен добиться того, чтобы кулак разжался. Затем партнеры меняются ролями и в заключение делятся впечатлениями.

Закрыто – открыто

Задача первого этапа: лаской, уговорами, поглаживаниями заставить партнера принять максимально компактную позу, поджать руки, ноги. Задача второго этапа – как можно больше раскрыть, «растопырить» партнера, чтобы он развел ноги, руки, открыл рот, вытаращил глаза и вообще занял как можно больше места в пространстве. Партнеры меняются ролями и затем обмениваются впечатлениями.

Зеркало и Обезьяна

Обезьяна гримасничает и жестикулирует, меняет позы перед Зеркалом, которое отражает все ее ужимки и прыжки. Через 3 минуты партнеры меняются ролями и затем делятся впечатлениями: какие трудности у них возникали в процессе выполнения упражнения, насколько точно удавалось воспроизводить движения партнера и т. д.

Разговор через стекло

Разговор через окно роддома или больницы; через стекло вагона уходящего поезда; в пробке стоят два автобуса, надо через закрытые окна передать знакомому в другом автобусе срочную информацию; продавец обслуживает глухонемого.

Дружные немые

Партнеры (вдвоем) молча вешают воображаемую картину, сворачивают ковер, стряхивают скатерть, сматывают пряжу, пилят дрова двуручной пилой, гребут в одной байдарке, перетягивают канат.

Телепатия

Изобразите немой разговор (глазами и мимикой) о своем настроении в течение минуты. Затем партнеры встают, поворачиваются друг к другу спиной, расходятся в разные стороны и пытаются одновременно оглянуться.

Угадать эмоцию

Один пишет на листочке какую-нибудь эмоцию и начинает молча ее изображать. Другой должен ее угадать. Партнеры меняются ролями и повторяют игру с разными эмоциями. В конце они обсуждают: 1) какую эмоцию было труднее показывать и почему? 2) какую эмоцию было труднее угадывать и почему?

Дочки-матери

Мать против того, что 15-летняя дочь начала курить. Дочь, прежде чем отстаивать свое решение, должна в точности повторить то, что сказала Мать. Затем снова наступает очередь Матери: она также должна повторить доводы Дочери, прежде чем представить свои собственные аргументы. Диалог

продолжается таким образом в течение пяти минут. Тема второго раунда диалога: «за» и «против» косметики. Тема третьего раунда: «за» и «против» дискотеки.

Разыгрывание детско-родительских конфликтов

1. Мать хочет, чтобы дочь (сын) помогла ей убрать квартиру и затем поехала на выходные к бабушке в деревню, но у подростка есть планы поехать с компанией за город.
2. У сына в школе конфликт, он замкнулся в себе, отец пытается помочь ему.
3. Дочь поссорилась с мужем и хочет переехать с детьми к матери, которая не любит зятя. Меняйтесь ролями, чтобы пережить чувства реального партнера в своей актуальной ситуации.

Ларису привезла ко мне ее мать Нина Алексеевна, врач-стоматолог, обеспокоенная тем, как дочь питается. Лариса сейчас в академическом отпуске в мединституте. Живет она в Англии, домой приезжает редко. Работает моделью и не приступает к учебе, боясь упустить новое предложение. Жалуется, что переедает, опасается испортить фигуру (довольно стройную). Она ограничивает себя в еде, но, чтобы успокоить мать, ей приходится лишний раз есть. Когда сама Нина Алексеевна в подростковом возрасте стала быстро расти и отставать в весе, ее мать старалась, чтобы она ела побольше. Нина Алексеевна пила, например, ненавистное молоко, с условием, что получит за это что-нибудь. Ее мать была доброй, но бедной.
Особенно Нину Алексеевну встревожило, что у дочери исчезли месячные. У самой Нины Алексеевны на 1-м курсе института месячные исчезали на 4 месяца, хотя она еще не жила половой жизнью. Когда месячные появились, они перешли в маточное кровотечение. Лариса считает, что месячные появились у нее в 17 лет, мать поправляет: в 14,5. Они были дважды, затем исчезли и возобновились через семь месяцев – скудные и нерегулярные.
Лариса успокаивает мать: последние три месяца менструации у нее регулярные. Лариса вспоминает, как они всей семьей отдыхали в Коктебеле, когда ей было 13 лет. За то лето она резко выросла и похудела. Последние две недели отдыха ее бросало то в жар, то в холод, температура поднималась до 38 градусов.
Лариса была в своем классе второй по росту, в ее классе высокий рост был предметом гордости. Лариса всегда любила обоих родителей одинаково, но по характеру она в отца: не поддается нежным чувствам, не помнит их и к отцу. Лариса не любила в детстве оставаться с его матерью, которая хотела бы, чтобы внучка предпочитала своей маме папу – «иначе ты не нашей породы, и мы не будем тебя любить». Бабка жалела сына, которому приходится кормить двоих маленьких детей, в то время как жена пошла учиться. Лариса защищала маму от этой критики.
Станислав Ильич просит моего разрешения участвовать. Он ведь тоже врач, а жена с дочкой хотели использовать его только в роли водителя. Лариса замечает, что отец отвез бы ее к своему знакомому диетологу. В то же время Ларисе нравится, что отец не так тревожно, как мать, относится к ее диете. Его устраивает, если она говорит ему, что позавтракала и перекусила днем, питаться так – не опасно для здоровья. Мать же не верит словам дочери, опасаясь, что та может обманывать ее. Лариса возражает, что в этом она мать не обманывала.
Ларисе не нравится, что отец в каждом случае учит ее жить, а она уже не маленькая. Отец избегает нежностей, не делает комплиментов. Нина Алексеевна считает мужа самым красивым, при этих словах она берет его под руку, кладет руку на его колено, но он не реагирует. Станислав Ильич оправдывается, что у него сдержанный характер, нельзя приучать детей к нежности, так как тогда они не выживут в этом жестоком мире. После отъезда дочери в Англию он не участвовал в ее взрослении, не перестроился в отношении к ней. По его мнению, поведение дочери во многом зависит от влияния ее окружения, но она не делится этой информацией.
Семья отправилась на отдых в Крым, а через месяц мне позвонил отец семейства, чтобы передать привет от Ларисы, которая уехала в Англию. Жена пересмотрела свое тревожное отношение к ее весу и

месячным, как и он к самостоятельности дочери. Он стал позволять себе проявлять ласку к жене и дочке. Лариса призналась ему, что у нее платонические отношения с пожилым хозяином модельного агентства. Он холостой эстет, подкупал ее своими комплиментами и обещаниями головокружительной карьеры. Там ею любуются, а здесь ее любят. Лариса поняла, что будет скучать по родителям, решила вернуться домой и восстановиться в институте.

Лучшее, что отец может сделать для своих детей, – это любить их мать.
(Теодор Хесберг)

Консультирование детей и подростков

Цель воспитания – научить наших детей обходиться без нас.
Эрнст Легуве

Если вы решили встретиться с детьми, то первую встречу лучше провести без родителей, чтобы дети могли смелее высказать свое недовольство ими. Во время знакомства протяните руку для рукопожатия. Обратите вынимание на то, как дети входят в комнату, как они выбирают место, как рассаживаются, какие невербальные сообщения посылают друг другу и вам. Спросите детей, как они себя чувствуют здесь, знают ли они, почему их родители пришли сюда и привели их с собой. Расскажите детям, в чем заключается ваша профессиональная роль и почему родители обратились к вам за помощью.
Затем обсудите с детьми те проблемы, о которых рассказали родители. Спросите каждого ребенка, как он воспринимает ту или иную проблему и почему, по его мнению, она появилась. После обсуждения перейдите к раскрытию истинных целей детей, используя технику вопросов «Может ли быть, что…?» и контролируя рефлекс узнавания. Для более глубокой диагностики используются тесты.
Взаимодействие консультанта с детьми возможно в форме беседы. Однако более адекватны уровню психического развития ребенка и его личностным ресурсам игровые и рисуночные методы.
Подросткам легче передавать сложные отношения и переживания словами. Это может быть сочинение историй, чтение и обсуждение литературных произведений, завершение незаконченных предложений, написание рассказов, стихов, сказок, серийные сочинения.

Показания к использованию игровых техник

Игровые техники используются, когда:
• консультант испытывает трудности в связи с тем, что основные вопросы в ходе первичной беседы исчерпаны;
• необходимо придать общению с членами семьи более динамичный и творческий характер;
• проблема трудноразрешима;
• изменить ситуацию не представляется возможным;
• члены семьи недостаточно сплочены;
• разногласия между детьми и родителями серьезны;
• ребенок чрезмерно опекаем;
• в семье сформированы ложные, болезненные представления;
• в семье есть психически больной;
• при наличии дисгармоничных отношений члены семьи отрицают наличие проблем и продолжают считать, что у них «все нормально»;

• необходимо преодолеть с помощью метафорического языка игры выявленные различия в оценках и позициях родственников;
• ситуация приобретает хаотический характер, и участники перестают контролировать свои действия.

Противопоказания к использованию игровых техник

• Недостаточная квалификация консультанта в области игровой психотерапии;
• слишком ригидная структура семьи;
• негативное отношение членов семьи к игровым приемам;
• семейная ситуация, требующая особо осторожного подхода (например, смерть одного из членов).

Семейное кукольное интервью

В рамках индивидуальной работы с ребенком консультант просит его выбрать из представленного набора определенное количество кукол, надевающихся на руку, а затем, используя этих кукол, разыграть сказку так, как если бы ее показывали по телевизору. Во время представления консультант «собирает» свободные ассоциации к содержащемуся в пьесе материалу, «интервьюируя» кукол и кукловода. После спектакля консультант беседует с ребенком по поводу сочиненной им истории и о том, как она относится к реальной жизненной ситуации.

«Нарисуй сон»

Нарисуйте фигурку ребенка, лежащего в постели, и пририсуйте к нему большой мыльный пузырь, как в комиксах. Затем объясните, что этому ребенку снится кошмар, и попросите своего маленького клиента нарисовать этот сон. Связав рисунок, изображающий дурной сон, с реальными жизненными событиями, такими как ссоры родителей, можно помочь ребенку понять смысл его огорчений. Такое понимание часто сразу же приносит облегчение.
Затем с согласия ребенка покажите рисунок страшного сна родителям, предоставьте ему выбрать, хочет ли он присутствовать при обсуждении рисунка с родителями. Чтобы не ставить себя в положение союзника ребенка и не приуменьшать тем самым роль родителей в семье, просто передайте рисунок ребенка родителям, подчеркивая, что это – послание к ним, которое им предстоит осмыслить.
Во время рисования и обсуждения ребенок чувствует безопасность, потому что это только сон, однако ясность послания и образность рисунка ставят семью перед необходимостью разобраться в конфликтах и преодолеть стремление их избежать.

Тематические рисунки

В процессе консультирования ребенку предлагают создать серию рисунков на заданные консультантом темы. Цель такой работы – воплощение проблем и переживаний детей, составление в диалоге с консультантом устных или письменных рассказов об их содержании и в результате, посредством визуализации и вербализации, – осознание этих проблем. Все темы для рисования являются эмоционально насыщенными и обычно сформулированы от первого лица.
Вот их примерный перечень: «Автопортрет», «Моя семья», «Я в классе», «Я и мои друзья», «То, о чем я мечтаю», «Если бы у меня была волшебная палочка…», «Я переживаю», «Я боюсь», «Я об этом не хочу вспоминать», «Сон, который меня взволновал», «Я ужасно разозлился», «Я такой довольный, я такой счастливый», «Я взрослый и работаю на своей работе». Список тем меняется с учетом анамнеза, индивидуально-психологических особенностей ребенка и выявляемой в процессе непосредственного обследования в ситуации «здесь и теперь» значимой проблематики.

Семья животных

Инструкция: «Нарисуй семью, состоящую из животных, так чтобы все члены семьи были разными животными». Можно пояснить, что речь идет о сказочной семье, поскольку на самом деле звериные семьи состоят из одинаковых животных. Ребенку не говорят, что предполагается изображение его собственной семьи. Напротив, по инструкции должна быть нарисована некая абстрактная семья. Однако ассоциации обследуемого все равно определяются его самоощущением в своей семье.

Рисунок семьи (Венгер, Романова и Потемкина)

Раскрывает чувства обследуемого к тем членам семьи, которых он считает самыми важными, чье влияние, как положительное, так и отрицательное, для него наиболее значимо. Методика особенно удобна в дошкольном и младшем школьном возрасте, когда у детей нередко имеют место трудности вербализации. Вместе с тем эту технику и правила ее интерпретации можно с успехом применять и в работе со взрослыми. Методика важна не только для диагностики межличностных отношений в семье, но также для выбора тактики психологической коррекции нарушенных семейных отношений.
Перед обследуемым горизонтально кладут лист белой бумаги, ручку или простой карандаш. Ластик использовать не рекомендуется. Если клиент сочтет, что его рисунок испорчен, можно дать еще один лист, а потом сравнить изображения. Допустимо использовать различные варианты инструкций.
1. «Нарисуй свою семью». В этом случае не рекомендуется объяснять, что означает слово «семья», а в ответ на вопросы следует лишь еще раз повторить инструкцию.
2. «Нарисуй свою семью, где все заняты обычным делом».
3. «Нарисуй свою семью, как ты ее себе представляешь».
4. «Нарисуй свою семью в виде фантастических (несуществующих) существ».
5. «Нарисуй свою семью в виде метафоры, образа, символа, который выражает ее особенности».
Если ребенок задает вопросы: «А кого рисовать?», «А бабушку рисовать?», «А можно я нарисую своего друга?», то консультант отвечает: «Я не знаю, кто входит в вашу семью. Вы знаете это лучше меня». В отличие от этого, в ответе на вопрос, рисовать ли себя, следует дать понять, что это желательно, например, можно сказать с полувопросительной интонацией: «Ты ведь член своей семьи?»
Необходимо напомнить, что отметок здесь не ставят и художественные способности не оценивают.
При опросе по завершении рисунка консультант должен стараться выяснить смысл нарисованного: чувства к отдельным членам семьи; причины, которые заставили не изображать кого-то из них (если так произошло) или, напротив, нарисовать лиц, к семье не принадлежащих. Прямых вопросов следует избегать, на ответах не настаивать, так как это может вызвать тревогу и спровоцировать защитные реакции.
При этом консультант не должен высказывать собственных предположений. Так, указывая на кого-либо из персонажей, не следует спрашивать: «Это кто, папа?» Вопросы должны звучать нейтрально: «Кто это? А это?»
Могут быть дополнительные вопросы типа: «Где все это происходит?», «Что они делают?», «Какое у них здесь настроение?», «О чем они думают?» и т. п.
Беседу проводят в свободной форме. В протоколе отмечается последовательность рисования персонажей и предметов, паузы более 15 секунд, попытки исправления деталей, спонтанные комментарии, эмоциональные реакции и их связь с содержанием изображения. Изображение первым себя характерно для демонстративных детей с высокой самооценкой.
Особую диагностическую ценность имеет кинетический рисунок семьи , сделанный ребенком на индивидуальной сессии в отсутствие консультанта. Методика доступна детям с пяти лет. Попросите ребенка: «Нарисуй на картинке всех членов твоей семьи, включая тебя, делающих что-нибудь. Постарайся рисовать целых людей, не мультяшек и не людей, состоящих из палочек. Помни:

изображай каждого делающим что-нибудь, какое-либо действие».

Проективная сказка

Можно обнаружить целый ряд поразительных совпадений данных биографии, внутренних обстоятельств и проблем клиентов с сюжетом их любимой сказки. Нередко сказка бывает переполнена символами, возникающими в период полового созревания. Фрагментарность и искажения любимой сказки, возникающие у клиентов при попытке ее вспомнить, на первый взгляд препятствуют работе. Однако именно забытые и трансформированные отрывки являются самыми полезными с диагностической точки зрения и подсказывают пути вмешательства. В связи с этим не стоит побуждать клиентов вспоминать сказку как можно точнее, лучше подчеркнуть, что они могут отклоняться в своем повествовании от сюжета, вводить новых героев.
Приемы анализа.
1. Отделение нетипичных элементов повествования (отражающих особенности автора и его переживаний) от стереотипных, обусловленных возрастом, мало информативных.
2. Оценка эмоциональных реакций клиента во время рассказа (тревога, удовольствие, враждебность, эмпатия, подавление чувств и т. п.).
3. Выявление основного персонажа, представляющего автора рассказа.
4. Определение персонажей, отражающих различные, нередко конфликтные свойства личности автора.
5. Определение персонажей, представляющих значимые фигуры реального окружения автора.
6. Выявление групп персонажей, символизирующих составляющие одной личности.
7. Установление символов вытесненных комплексов (например, образов насекомых, мышей и т. п.).
8. Исследование образов и действий, отражающих детско-родительские отношения.
9. Оценка общей атмосферы рассказа (приятная, нейтральная, пугающая).
Большое значение придается названию, которое клиент дает своему рассказу, а также окончанию повествования («морали»).
Корни рассказывания сказок нужно искать в культурном контексте или в контексте развития индивида и семьи. В первом случае чаще всего используются мифы, легенды, басни. В семейном контексте это – семейные легенды, повествования, основанные на реальных событиях, но приукрашенные. С позиций индивидуального развития личности чаще рассказываются истории-фантазии, мечты.
Варианты проведения сказкотерапии разнообразны. Консультант может задавать тему, может сам начинать рассказывать сказку, побуждая продолжать ее. При необходимости консультант вмешивается в повествование с целью повернуть сюжет в нужное русло. Возможно разыгрывание придуманной истории по ролям с использованием песка, игрушек, кукол, театральных костюмов и реквизита. Рассказы можно сопровождать рисунками. Терапевтический процесс может целиком основываться на сказкотерапии, а может лишь включать ее элементы. Выбор той или иной техники определяется особенностями клиента, характером психологических задач, а также степенью владения консультантом данным приемом.
При индивидуальном консультировании клиент получает следующую инструкцию. «Сейчас я начну рассказывать сказку, а ты ее продолжишь. Можешь придерживаться сюжета, но можешь и отступать от него. Можешь вводить новых действующих лиц. Я буду записывать все, что ты говоришь». Если возникают вопросы о том, зачем это делается, скажите клиенту, что вам интересно больше узнать о его способностях, творческих возможностях.
Коллективное рассказывание сказки в семье позволяет обнаружить сходства и различия проблем (в том числе и семейных) отдельных участников. Они могут увидеть отражение собственных переживаний, различные варианты выхода из трудных ситуаций в отрывках, рассказываемых другими. В процессе коллективного рассказа наступает резонанс, суть которого заключается в появлении у членов семьи одинаковых представлений, вызывающих у них, в зависимости от уровня развития и

потребностей, различные реакции как осознанного, так и регрессивного характера. Также возникает эффект зеркального отражения, благодаря которому включаются проективные механизмы и участники сталкиваются с неосознаваемыми свойствами своей личности.
Помогая ребенку, делайте акцент не на симптомах, а на его разногласиях с родителями. Перед началом работы возьмите с родителей обещание не перебивать ребенка, не преследовать его за прямые высказывания в их адрес.

Фазы работы с семьей

В работе с семьей учитывайте следующие фазы.
1. Фаза концентрации на ребенке
Цель этой фазы – дать понять ребенку, что в вашем лице он имеет сильную поддержку и должен высказать свои проблемы. Во время первых встреч в беседе с родителями определите суть проблемы, заключите общее соглашение с семьей о содержании и характере последующих встреч, выявите суть отношений в семье, проблемы.
В начале каждой встречи выясняйте чувства ребенка и родителей, интересуйтесь изменениями в семье. Нередко мать говорит о ребенке безлично: он, она, сын или дочь. В такой семье все регламентировано, как на службе. Поищите компромиссы, на которые могли бы пойти родители, удовлетворяя те или иные просьбы ребенка. Желательно, чтобы уже ко второй встрече в жизни семьи произошли положительные сдвиги.
2. Фаза детско-родительских отношений
Ваша основная задача в этой фазе заключается в том, чтобы дать возможность высказаться детям и родителям. Поддерживайте каждого члена семьи, который не может высказать свои мысли и чувства, – говорите от его лица. Удерживайте родителей на этой фазе до тех пор, пока не отреагированы негативные эмоции; поддерживайте баланс высказываний в ходе дискуссий и не давайте слишком рано интерпретаций всего услышанного.
Родители бывают уже достаточно напряжены и раздражены претензиями ребенка, объединяются в своих жалобах на него, стремлении взять реванш и высказывают ребенку собственные претензии. Постарайтесь придать им эмпатический характер. Результативность этого этапа зависит от того, насколько члены семьи раскрыли, отреагировали свои негативные переживания и при этом не оказались во власти собственной неуправляемой агрессии.
3. Конечная фаза
Переломной фазой, фундаментом семейного консультирования является переход на родительские и супружеские отношения, прояснение которых приводит родителей к пониманию того, что нарушение поведения ребенка вызывается всем комплексом семейных взаимоотношений. Устанавливайте логические цепочки из слов и событий, обнаруживайте эмоциональные связи настоящего и прошлого, проводите аналогию с другими семьями и общими нормами. Если в семье несколько детей, то рассмотрите отношения между детьми.
Конечная фаза определяется наличием определенных признаков:
• симптомы, с которыми обратилась семья, постепенно исчезают;
• все чаще на встречах члены семьи оживлены и смеются;
• все чаще члены семьи обсуждают дома свои проблемы, в семье происходят приятные события;
• все члены семьи начинают признавать и понимать независимость друг друга;
• семья отмечает, что все наладилось, и отпадает необходимость встреч.

Школьная фобия

Это особая форма страха разлуки, которая проявляется уклонением от посещений школы, обычно под предлогом различных соматических жалоб перед необходимостью идти в школу. У младших детей

наблюдаются нарушения со стороны желудочно-кишечного тракта (боли в животе, тошнота, рвота), боли в горле, гриппозное состояние. Для более старших детей характерны дисфункции сердечно-сосудистой и дыхательной систем с головокружением, слабостью, удушьем.
После отрицательных результатов соматического обследования родители обычно пытаются отправить ребенка в школу насильно, при этом у него могут развиться панические состояния, психосоматические нарушения и серьезные конфликты с родителями – обычно с матерью, которую ребенок не отпускает от себя, боясь оставаться дома в одиночестве. У него постепенно нарастает социальная изоляция, возникает отставание в учебе. Он боится, что, вернувшись в школу, столкнется с насмешками товарищей, которые будут считать его прогульщиком и лентяем или больным. Таким образом возникает порочный круг.
Чтобы разорвать его, как можно скорее верните ребенка в школу, избегая принуждения (можно использовать сопровождающее лицо, организовать периодический телефонный контакт с родителями). Окончательно проясните вопрос о наличии соматического заболевания, при необходимости следует соблюдать рекомендации врача. Помогите родителям найти убедительные доводы для посещения ребенком школы, детей и подростков можно включать в эти дискуссии. Обеспечьте согласованность решений всех участвующих во взаимодействии с ребенком, чтобы избежать недоразумений (когда, например, учитель отправляет ребенка домой по его просьбе или школьная медсестра освобождает его от занятий из-за соматических жалоб).

Генерализованное тревожное расстройство детского возраста

Ребенок ведет себя в обществе напряженно, робко, он склонен к самоуничижению и в то же время не по годам серьезен. Его чрезвычайно ранит критика, он стремится к совершенству и гордится своим чрезмерным послушанием. Поводом для тревоги служат прежде всего ситуации возможной оценки деятельности ребенка, его социальная компетентность и соответствие ожиданиям окружающих. У больных отмечается повышенная внушаемость к влиянию родственников. Расстройство обычно сопровождается обгрызанием ногтей, сосанием большого пальца, вырыванием волос и энурезом. Со временем развиваются тревожные, аффективные и соматоформные расстройства.
Постепенно приучите ребенка справляться с все более пугающими его ситуациями, вначале представляя их, а затем и действуя в условиях подкрепления успешного поведения. Для ликвидации выученной беспомощности проведите тренинг уверенного, самоутверждающего поведения. Корригируйте неадаптивные установки, лежащие в основе заниженной самооценки. Эффективно также индивидуальное психоаналитическое консультирование, которое не должно быть ни слишком кратким, ни слишком долгим.
Родители ребенка, как правило, отличаются повышенной тревожностью, озабоченностью социальным успехом и завышенными ожиданиями, предъявляемыми детям. В воспитании преобладают тревожная гиперопека, ограничивающий контроль, критика.

Антисоциальное поведение

Чаще наблюдается у мальчиков. Ребенок часто спорит со взрослыми, активно отвергает их пожелания и предписания, преднамеренно стремится рассердить окружающих. Перекладывает на других ответственность за свои ошибки и неправильное поведение. Постоянно лжет или не выполняет обещаний для получения материальной выгоды, привилегий или освобождения от ответственности. Часто вопреки запретам родителей находится вне дома в темное время суток. Подделывает подписи, крадет ценности (дома, в магазине, в чужой квартире). Прогуливает школу, совершает побеги из дома. Подросток часто недоволен, рассержен, не по возрасту грубо выражает ярость, часто затевает драки, используя оружие и потенциально опасные предметы. Совершает прямые нападения на окружающих (вымогает, вырывает из рук сумочки на улице и т. п.). Часто он чувствует, что окружающие ему

досаждают, испытывает ненависть и желание отомстить. Проявляет физическую жестокость к окружающим (связывает, наносит порезы, причиняет ожоги). Мучает животных, издевается над детьми (умышленно запугивает, причиняет боль и т. д.). Взламывает автомобили, помещения. Умышленно портит чужую собственность, совершает поджоги с целью причинить серьезный ущерб.
Ребенок, как правило, попадает под влияние уличной асоциальной субкультуры, плохо успевает в школе, рано начинает курить, употреблять алкоголь и наркотики. Играет роль «крутого парня» в поверхностных отношениях с похожими на него антисоциальными детьми, чтобы компенсировать свою низкую самооценку. Такие дети эпизодически дружат с теми, кто намного младше или старше их, причем крайний эгоцентризм исключает чувство благодарности за добро. Подростки проявляют открытую сексуальную агрессию, принуждают к сексуальному контакту. С возрастом учащаются конфликты с законом, правонарушения становятся все тяжелее. Часто формируется антисоциальное расстройство личности с последующим снижением социальной адаптации.
На попытки коррекции поведения подростки реагируют отрицанием фактов, бурным раздражением или бегством. Обычные наказания лишь усиливают их враждебность к окружающему миру, которую они направляют не только на авторитарные фигуры, но и на тех, кто младше и слабее.
Кратковременное пребывание в исправительном заведении вызывает страх наказания, который впоследствии способствует компенсации расстройства, особенно при поддержке семьи или в случае брака со стабильным партнером. В легких случаях может быть эффективно недирективное психодинамическое консультирование. Для ослабления выученных неадаптивных поведенческих реакций и подкрепления социализированного поведения используйте поведенческие техники. В тяжелых случаях изолируйте клиента от асоциальной среды и проведите групповую терапию широкого спектра с акцентом на индивидуальных конфликтах и модификации поведения.

Предложите ребенку заполнить следующую анкету:
• Когда я злюсь, я обычно… (опиши, что ты делаешь).
• Это тебе помогает?
• Почему да или почему нет?
• Как выражают гнев в моей семье: мама, папа, братья и сестры?
• Что я могу сделать, чтобы лучше справляться с гневом, обидой и т. п.?

Подросток-наркоман

В работе с такими клиентами следует учитывать тип темперамента.
Холерики защищаются от тревоги, вызываемой как приемом наркотиков, так и необходимостью прекращения их употребления, с помощью идеализации. Такие подростки не очень интересуются эффектом наркотика. Для них самое главное – это компания «сильных» ребят с простой, понятной (то есть примитивной) системой ценностей. Они стремятся психологически слиться с каким-то авторитетом или людьми и действовать так же бесстрашно («безбашенно»). Родители должны разобраться в окружении подростка и продемонстрировать ему «изнанку» его среды, знакомя с материалами о наркоторговцах и т. д. Такому подростку противопоказано кодирование и другие «волшебные палочки». Он легко может «сделать» из директивного консультанта наркотик, которого будет то идеализировать, то отрицать.
Сангвиники защищаются от тревоги с помощью примитивного всемогущества, манипулируя другими людьми. В наркотической среде они очень быстро становятся мелкими торговцами наркотиков или, по крайней мере, добывают деньги с помощью разбавления и перепродажи наркотиков. Их радует, что кто-то другой отравится еще больше, чем они. Дома они манипулируют родителями, не говоря им правду «до последнего». Таким подросткам необходим жесткий контроль в семье. Любая ложь, любая попытка манипулировать родителями должны быть раскрыты и оглашены публично. Полезно сообщить следующему звену в цепочке, что наркотик разбавляется, чтобы прекратить манипуляцию и

внутри наркотической компании. Для таких подростков крайне значим контакт с органами правопорядка и авторитарным консультантом. На весь период лечения необходимо организовать жесткий контроль свободного времени подростка.
Флегматики в качестве магической защиты используют примитивное отрицание: «Если я этого не признаю, значит, этого нет». Вариантом отрицания является примитивное расщепление: «Вчера я был наркоманом и был плохой. Сегодня я не курил, значит, я хороший. Можно и покурить разочек». Такие подростки быстро забывают любую неприятность и не испытывают ни тревоги, ни чувства вины перед окружающими. Они склонны к перепадам настроения и во время депрессии легко соглашаются лечиться, но через несколько минут забывают о принятом решении. Следует заключить с таким подростком письменный договор и обратиться с ним в общество Анонимных Наркоманов.
Меланхолики защищаются от реальности с помощью примитивной изоляции, уходя в транс, фантазии или наркоз. Они склонны к затяжным переживаниям и депрессиям. Поскольку бегство в фантазии не требует искажения самой реальности, на таких подростков хорошо действуют нейтральные разговоры родителей о СПИДе или гепатите у наркоманов, об их ранней смерти. Каждое требование, предъявляемое к ним, должно быть убедительно обосновано. Такие подростки обычно очень отзывчивы и чутки, что облегчает терапию, особенно в группе невротиков. Основной задачей является выработка активной жизненной позиции.

Девушку, которой на вид лет 12–13, отец привел ко мне с наказом: «Передаю в ваши добрые нежные руки». Ира фиксирована на своем физическом состоянии, жалуется на невозможность глотать пищу из-за страха подавиться, ощущение комка в горле, отсутствие аппетита, апатию, вялость, подавленность, плаксивость, плохой сон. Такое состояние наблюдается последние три месяца, Ира лечится у психиатра; направлена на консультацию ввиду отсутствия эффекта.
Отец всегда тревожно опекал дочь, по несколько раз за день звонит ей с работы, интересуясь, «как она там», хотя дома находится неработающая жена. Ира всегда была ближе с отцом, чем с матерью, избрала его профессию. Мать после рождения дочери оставила работу, чтобы «ухаживать» за ней. Последний год упрекает дочь, что та мало занимается учебой, высказывает опасение, что ее отчислят из института, и тогда дочь «сядет ей на шею», буквально попрекает ее куском хлеба. Особенно трудно Ире есть за ужином, когда за столом вся семья, и отец настаивает, чтобы она ела, а мать упрекает ее, что она портит всем аппетит. Мать следит, чтобы дочь не ела во внеурочное время, так как в семье все подчинено строгому распорядку.
Ира имеет единственную подругу – иногороднюю сокурсницу, которая снимает квартиру и ведет довольно свободный образ жизни, но сама Ира не собирается встречаться с молодыми людьми, так как не испытывает к этому желания. В свободное время читает художественную литературу и мечтает о независимой богатой жизни, когда у нее будет хороший заработок и собственная машина, как у отца, дорогие наряды и украшения, как у матери, а главное – отдельная квартира.
После консультации Ира, заручившись моей поддержкой, устроила вечером дома семейный совет, на котором была достигнута договоренность с отцом, что он перестанет ее опекать, в том числе интересоваться ее питанием. Мать по моей рекомендации приступила к работе. Затруднения с глотанием у Иры прошли в течение недели. Она начала принимать пищу одна, в удобное для нее время, а затем и вместе с родителями. Курс лекарственной терапии по согласованию с психиатром был прекращен, предполагаемый диагноз ипохондрической депрессии снят. В начале психотерапии Ира собиралась переехать жить к подруге, устроилась на работу курьера, чтобы не зависеть материально от родителей. Однако вскоре решила, что при новых семейных отношениях будет жить с ними. Начала пользоваться косметикой, испытывать интерес к молодым людям, посещать группу общения.
Для Иры важным оказалось не только изменение семейных отношений, но и осознание ею связи затрудненного глотания с конфликтом между желанием проглотить и одновременно «выплюнуть» пищу, которую приходится есть на неприемлемых условиях. Девушка осознала также символическое значение этого конфликта, который переместился в физиологическую сферу из межличностной, где

он локализовался в ее амбивалентном отношении к родителям с их условной любовью. Ей приходилось одновременно с куском «незаслуженного хлеба» глотать невыплаканные слезы и невысказанные слова обиды, но ее «нутро» отказывалось принимать эту горечь. Первичной выгодой было переключение внимания с внутреннего конфликта на симптом, вторичной выгодой – расчет на внимание отца, от которого неосознанно ожидалось, что он будет ухаживать за дочерью «не как мать». Родители был заинтересованы в симптоматическом поведении дочери, так как «необходимость» заниматься ее здоровьем сохраняла мотивацию к продолжению брака.

Памятки для клиентов

Хороший совет – как хорошо подогнанная перчатка: он подходит для данного случая и не подходит ко всем остальным.
Чарлз Рид

Памятка созависимой (С. Н. Зайцев, 2004)

1. Различайте, когда вы имеете дело с мужем (сыном, братом и т. д.), а когда с болезнью. Если пациент соглашается принять медицинскую помощь в полном объеме – это здоровая часть личности. Если уклоняется от лечения – это болезнь.
2. Заботьтесь только о здоровой части личности зависимого, а зависимую субличность («болезнь») игнорируйте.
3. Перестаньте опекать зависимого. Насколько он заботится о Вас, настолько и вы заботьтесь о нем.
4. Относитесь к зависимому как к человеку, который способен и даже должен позаботиться не только о себе, но и о близких людях. Если он отказывается это делать, необходимо проявлять твердость.
5. Признайте за зависимым право на ошибки и их исправление. Он сам может и должен проанализировать свое поведение и обратиться за помощью к врачу.
6. Избавьтесь от панического страха за жизнь повзрослевшего ребенка. Все, что вы должны были сделать для сына, вы уже сделали для него, когда ему не было 18 лет. А теперь пришло время ему позаботиться о вас.
7. Займитесь удовлетворением своих потребностей, укреплением своего здоровья, своим личностным ростом, оптимистично смотрите на жизнь и радуйтесь жизни. Если вы будете счастливы, это лучшее, что вы можете сделать для химически зависимого. Пусть даже вначале он обижается или пытается вызвать жалость к себе.
8. Поверьте, что у него достаточно ресурсов для выздоровления. А еще надо поверить в себя, в свое право на уважение, заботу и любовь.
9. Деньги зависимому можно давать только в долг и на определенное время, а если не вернул, больше не давайте. Не покупайте ему вещи и продукты, сигареты и другие психоактивные вещества. Не навязывайте свои советы – это бессмысленно и неэффективно. Психологическую помощь можно предоставить только тогда, когда зависимый просит о ней.
10. Выполняйте все рекомендации своего лечащего врача по коррекции созависимости. Для этого нужно провести границу между своей личностью и личностью зависимого, между своей и его жизнью и ни при каких обстоятельствах не позволять болезни вмешиваться в свою жизнь. А сын (муж) сам разберется со своей болезнью при помощи врача.

Памятка родственникам алкоголика

Не провоцируйте пьяного собственными враждебными поступками и высказываниями, а, наоборот,

проявите миролюбие. Переключите его эмоции на несовместимое с агрессией состояние с помощью доброжелательного (не саркастического!) юмора, нежных чувств к ребенку, своей сексуальной привлекательности (но близость лучше отложить, чтобы не подкреплять пьянство и агрессию). Если пьяный фиксируется на негативных моментах – не оспаривая этого, обратите его внимание также и на положительные моменты.
Не вступайте с пьяным в затяжные разговоры об алкоголизме и связанных с ним проблемах, дайте ему лишь возможность объективно (без критической оценки) увидеть себя сейчас со стороны. Никогда не давайте пьяному денег. Не покупайте А-зависимому спиртные напитки, не подавайте и не предлагайте ему алкоголь. И наоборот, не отнимайте спиртное, не выливайте его и не пытайтесь опустошить тайники, если только вас не попросит об этом сам А-зависимый.
Ни в коем случае не считайте алкоголика безнадежным, ведите переговоры при любых разногласиях. Не разговаривайте с ним свысока и не занимайте благородно униженную позицию; сразу делитесь чувством обиды и просите дать конструктивный ответ. Когда вы видите подлинный интерес и усилия с его стороны, предлагайте свою помощь и сами просите о том, чего вы хотите.
Требуйте от алкоголика, чтобы он подумал о путях решения своей проблемы и затем рассказал о них. Настаивайте на том, чтобы он выполнял по крайней мере половину этой работы. Если алкоголик отверг три или более предложения помощи, вы занимаетесь Спасением. Пока алкоголик не принимает активного участия в борьбе со своей зависимостью, не помогайте ему без его просьбы, не выполняйте его поручений, не делайте за него работу по дому, не подвозите его на машине и т. п.

Что может ваш ребенок

В три года

Собрать и положить игрушки в соответствующее место. Положить книги и журналы на полку. Отнести салфетки, тарелки и столовые приборы на стол. Убрать за собой оставшиеся после еды крошки. Очистить свое место за столом. Почистить зубы, помыть и вытереть руки и лицо, причесаться. Самому раздеться и с некоторой помощью одеться. Вытереть за собой следы «детской неожиданности». Перенести упаковку с продуктами или баночку с консервами из пакета до нужной полочки. Убрать вещи на нижнюю полку.

В четыре года

Сервировать стол, в том числе хорошими тарелками (с некоторой помощью). Помочь убрать бакалейные товары. Под тщательным наблюдением помогать с покупками бакалейных товаров. По расписанию кормить домашних животных. Помогать прибирать во дворе и в саду. Помогать расстилать и убирать постель. Помогать мыть посуду (с некоторой помощью). Протирать пыль с мебели. Намазывать масло на хлеб. Готовить холодный завтрак (хлопья и т. п.). Помогать накладывать еду в тарелки на семейных обедах. Помогать приготавливать простой десерт (например, полить мороженое джемом). Делиться с друзьями игрушками. Доставать из почтового ящика почту. Сообщать родителям, когда выходит из дома поиграть, где будет находиться. Играть в доме без постоянного наблюдения взрослых. Развешивать носки, носовые платки на невысоко подвешенной бельевой веревке. Помогать складывать полотенца.

В пять лет

Помогать планировать приготовление пищи и закупку бакалейных товаров. Самому приготовить бутерброд или простой завтрак и убрать за собой. Самостоятельно наливать себе питье. Сервировать

обеденный стол. Добавлять согласно рецепту некоторые ингредиенты. Нарвать зелень с грядки. Расстилать и убирать постель и убирать комнату. Самостоятельно одеваться и прибирать одежду. Чистить раковину, туалет и ванную. Чистить низко расположенные зеркала. Сортировать белье для стирки: складывать в одну кучу белое белье, в другую – цветное. Складывать чистое белье и убирать его. Отвечать на телефонные звонки. Помогать по уходу за двором. Оплачивать мелкие покупки. Помогать мыть машину. Помогать выносить мусор. Самому решать, как потратить свою часть семейных денег, предназначенных для развлечений. Кормить своего домашнего питомца и убирать за ним. Самостоятельно завязывать шнурки на своей обуви.

Первый класс

Самостоятельно подбирать себе одежду по погоде или одежду, соответствующую конкретному случаю. Пылесосить коврики. Поливать цветы и растения. Чистить овощи. Готовить простую в приготовлении пищу (тосты, вареные яйца и т. п.). Собирать свой школьный завтрак. Помогать развешивать белье на бельевую веревку. Вешать свою одежду в платяной шкаф. Собирать дрова для костра. Собирать граблями листья и полоть сорняки. Прогуливать домашних животных. Нести ответственность за свои мелкие раны. Содержать в чистоте мусорное ведро. Помогать чистить салон автомашины. Приводить в порядок или чистить ящик для столовых приборов. Накрывать стол.

Второй класс

Смазывать велосипед и ухаживать за ним. Запирать его в соответствующее место, когда он не используется. Следить за велосипедом и другими игрушками или снаряжением, находящимся во дворе. Поливать газон. Мыть собаку или кошку. Тренировать домашних животных. Принимать телефонные сообщения и записывать их. Быть на посылках у родителей. Нести пакеты с продуктами. Без напоминания вставать по утрам и ложиться спать вечером. Быть вежливым, учтивым и уважительным с другими. Самостоятельно носить в школу деньги на завтрак. Оставлять после себя ванную в надлежащем виде, вешать чистые полотенца. Гладить простые вещи.

Третий класс

Правильно складывать салфетки и раскладывать столовые приборы. Мыть или натирать пол. Помогать переставлять мебель, помогать планировать перестановку мебели. Самостоятельно наполнять себе ванну. По просьбе других помогать им в работе. Наводить порядок в своих шкафах и ящиках. Выбирать себе одежду и обувь и покупать их с помощью родителей. Менять без напоминания грязную школьную одежду на чистую. Складывать одеяла. Пришивать пуговицы. Зашивать распоровшиеся швы. Чистить кладовку. Убирать за животными во дворе и в доме. Начинать знакомиться с рецептами по приготовлению простых блюд и учиться их готовить. Срезать цветы и готовить вазу для цветов. Собирать фрукты с деревьев. Разжигать костер; готовить все необходимое для приготовления пищи на костре. Красить забор или полки. Писать простые письма и благодарственные открытки. Помогать размораживать и мыть холодильник. Кормить и купать младшего брата или сестру. Полировать столовое серебро, медь или бронзу.

Четвертый класс

Менять постельное белье и складывать грязное белье в корзину. Уметь обращаться со стиральной машиной и сушилкой. Отмерять стиральный порошок и отбеливатель. Покупать продукты по списку. Самостоятельно переходить улицу. Самостоятельно приходить на назначенные встречи (например, к врачу), если это находится на расстоянии поездки велосипедом. Печь печенье из полуфабриката.

Готовить еду на семью. Готовить чай, кофе или сок, разливать по чашкам. Получать свою почту и отвечать на нее. Ходить в гости. Планировать свой день рождения и другие вечеринки. Быть в состоянии оказать простую первую помощь. Мыть семейный автомобиль. Учиться бережливости и экономии.

Семейный распорядок

Согласуйте на семейном совете время для следующих дел. Утренний подъем и отход ко сну, совместное принятие пищи, выполнение повседневных обязанностей и работы по дому. Просмотр телепередач, прием душа и ванны, пребывание детей дома после школы. Упражнения на музыкальных инструментах и занятия спортом. Время и место складывания вещей, предназначенных для стирки. Время для ухода за домашними животными и их кормления. Время для совместного отдыха и развлечений родителей и детей. Время и длительность телефонных разговоров с друзьями и знакомыми. День и время, когда можно приглашать домой друзей для игры или совместной трапезы.

Совместные развлечения

Спросите детей, хотят ли они, чтобы каждый родитель оставил для них специальное время для совместных развлечений в дополнение ко времени, когда семья развлекается в полном составе. Внесите это время в семейный распорядок, чтобы эти встречи не происходили только тогда, когда ребенку нечего делать. Учтите, что важно не количество, а качество проведенного вместе времени. Предоставляйте ребенку выбор того, чем бы ему хотелось заняться в пределах разумного отрезка времени. Примеры: Прослушивать вместе с ребенком его любимые записи. Корчить смешные рожицы – у кого смешней получится. Вырядиться в старые одежды, представляя определенный персонаж. Поговорить о том, о чем хочет ребенок. Поиграть вместе с ребенком во дворе или в доме в спортивные игры по его выбору. Попеть или потанцевать. Покататься на машине или просто прогуляться вместе. Продолжите эти примеры.

Правила поведения с детьми

Не придирайтесь, не ворчите, не браните, не читайте лекции и наставления, не напоминайте и не упрашивайте. Укрепляйте позитивное, конструктивное, кооперативное поведение, открыто демонстрируя ваше одобрение. Активнее используйте поощрение. Сохраняйте благожелательность. Не используйте слова, принижающие чувство достоинства, оскорбления, сарказм, нелицеприятные сравнения, избегайте насмешек, проявлений пренебрежительного отношения. Выражайте любовь словами и жестами. Обучайте новым навыкам и помогайте их осваивать. Предоставляйте детям свободу, предполагающую ответственность за свои поступки. Сохраняйте чувство юмора. Не подвергайте детей слишком суровой критике. Не ожидайте совершенства Пытайтесь понять причину, лежащую в основе поведения ребенка. Поддерживайте дисциплину и используйте систему естественных и логических последствий («У тебя есть выбор: вести себя хорошо и пойти со мной за покупками, или остаться дома, пока я буду ходить по магазинам»).
Не проявляйте гиперопеку. Не напоминайте ребенку постоянно, что ему делать. Не делайте за ребенка того, с чем он может справиться сам, кроме случаев, когда вы очень сильно торопитесь. Не выбрасывайте школьные тетради и рисунки вашего ребенка без спроса. Не сидите рядом с ребенком, заставляя его делать домашнее задание, оставьте ему ответственность за его школьные дела. Не потакайте ребенку, чтобы он узнал границы дозволенного. Не позволяйте ребенку диктовать вам свои условия. Не подавайте еду ребенку, пришедшему к столу неряшливым и грязным. За исключением особых случаев не готовьте пищу для ребенка отдельно. Не защищайте ребенка, которого вы считаете «слабым», чтобы не приучить его провоцировать ваше заступничество. Не проявляйте чувства жалости

к ребенку, выразите сочувствие и понимание. Не бегите в школу ради того, чтобы защитить своего ребенка от учителя или других детей; обсудите с ним проблему и окажите определенную помощь, разделив ответственность.
Не говорите слишком много. Не критикуйте. Не позволяйте себе при разговоре с ребенком умалять его чувство собственного достоинства. Не давайте детям оскорбительных или унизительных кличек. Не наказывайте и не стыдите ребенка в тех случаях, когда он использует ругательства, предложите ему каждый день уменьшать их число (например, с трех за день до нуля) и выражайте признательность, когда ребенок проявляет старание. Не кричите на ребенка и вообще на кого-либо. Не заставляйте ребенка повиноваться. Не требуйте, чтобы ребенок прекратил читать или смотреть телепередачу по первой команде, как дрессированная собака. Что бы ребенок ни делал, не отстраняйтесь от него, отвергайте только его поведение. Будьте доброжелательны, когда вы проявляете твердость в отношении ребенка. Не используйте с детьми иронию, они не понимают ее и обижаются. Не используйте телесных наказаний. Не дайте впутать себя в драку ваших детей, переждите ее в ванной, а когда они прекратят потасовку, молча займитесь своими делами.
Не ставьте перед ребенком нереальных целей. Не создавайте таких взаимоотношений, при которых ребенок чувствует себя любимым, только когда его хвалят. Не завершайте свою похвалу словом «но». Не используйте карманные деньги как награду или наказание. Не платите ребенку за выполнение повседневных домашних обязанностей, иначе вы лишите его удовольствия вносить свою долю в общее дело и отведете роль слуги. Не отдавайте предпочтения кому-то из детей, обращаясь с ним лучше, чем с другим. Не отказывайте ребенку, если он хочет вам помочь.
Не будьте чересчур упрямой, иначе ребенок станет настырным нытиком. Не следуйте двойному стандарту по отношению к своему поведению и к поведению своих детей. Не стыдитесь признаться ребенку в своей ошибке. Не относитесь с пренебрежением к общепринятым правилам и порядку. Не лгите ребенку и никогда не просите его лгать ради того, чтобы выручить вас или чтобы сэкономить деньги, например, уменьшив его возраст. Не пишите записок в школу с надуманным оправданием пропуска занятий. Не хвастайтесь тем, как вы перехитрили другого человека. Не давайте обещаний, если не можете их выполнить. Если вы хотите, чтобы дети чего-то не совершали, то не делайте сами этого у них на глазах. Не подслушивайте разговоры ребенка по телефону. Не проявляйте чрезмерного любопытства, заглядывая в ящики и карманы ребенка. Не делайте вид, что вы в неведении, когда уверены, что ребенок взял что-то чужое.
Не скрывайте от ребенка свою любовь к нему. Не стесняйтесь спрашивать совета у ребенка. Постарайтесь всегда найти время для совместных игр с ним. Не бойтесь оставлять ребенка с надежным человеком, иначе он будет бояться оставаться без вас. Не говорите своему сыну, что мальчики не плачут и не играют в куклы, создайте ему условия для развития его мужских черт. Не ждите от ребенка любви к спорту, если вы сами не являетесь примером спортивного человека. Не говорите своей дочери, что она здорово выглядит, когда ведет себя как крутой парень, у нее могут возникнуть трудности с развитием женских черт личности. Не запрещайте ребенку приводить домой друзей из-за того, что они создадут дома беспорядок и слишком шумят. Не планируйте вечеринок для вашего ребенка, не обсудив с ним, какой должна быть вечеринка, кого нужно пригласить, как, по его мнению, должна быть оформлена комната, и т. п.
Не принимайте самостоятельно все решения, используйте семейный совет. Не просите супруга установить дисциплину, когда ребенок уже забыл о своем неправильном поведении; используйте систему естественных и логических последствий. Не мешайте супругу воспитывать детей по-своему; если ребенок жалуется вам на него, скажите, что отцу виднее, как уладить это. Не поощряйте в ребенке стремление посплетничать о других членах семьи или о своих друзьях.

Рекомендации родителям тревожного ребенка

Не привлекайте ребенка к соревновательным играм и подобным видам деятельности, не подгоняйте

его, дайте ему возможность действовать в привычном для него темпе.
Не заставляйте его заниматься непривычными видами деятельности, вначале дайте ему возможность просто посмотреть, как это делают сверстники.
Используйте в работе с ребенком знакомые ему игрушки и материалы. Закрепите за ним постоянное место за столом, кроватку.
Если малыш ни на шаг не отходит от вас, поручите ему «важную роль» помощника. Хвалите его за незначительные достижения.
Постарайтесь позитивнее относиться к жизни. Используйте внутренний диалог, состоящий только из позитивных утверждений. Когда у вас появляются негативные мысли, старайтесь тут же переключиться на хорошее. Ищите в людях не недостатки, а достоинства.
Относитесь к себе с уважением. Составьте список своих достоинств и убедите себя в том, что вы действительно ими обладаете.
Попытайтесь избавиться от того, что вам не нравится в себе. Чаще смотрите на себя в зеркало с мыслью: стоит ли что-то изменить в себе?
Начинайте принимать самостоятельные решения. Помните, что не существует правильных и неправильных решений. Любое принятое вами решение вы всегда можете обосновать и оправдать.
Постарайтесь окружить себя тем, что оказывает на вас благоприятное влияние. Приобретайте любимые книги, музыкальные записи.
Имейте и любите свои «слабости». Начинайте рисковать. Принимайте на себя ответственность, вначале с небольшой степенью риска.
Обретите любую веру: в человека, в судьбу, в обстоятельства и пр. Помните, что вера (во что-то более значительное, чем вы сами), помогает в решении трудных ситуаций.
Если вы не можете повлиять на ход событий, «отойдите в сторону» и просто подождите.

Рекомендации матери возбудимого ребенка

Не задавайте ребенку любых вопросов в течение одной недели. Каждый раз, когда захочется задать вопрос, постарайтесь либо ничего не говорить, либо выразить его в форме Я-высказываний. Например, вместо: «Почему ты не здороваешься, когда я прихожу домой?» попробуйте сказать: «Я чувствую, что мной пренебрегают, когда со мной не здороваются». Вместо: «Сделаны ли уроки?» попробуйте ничего не говорить (этот пункт целиком и полностью относится ко всем событиям жизни ребенка).
Слушайте своего ребенка, проводите вместе с ним как можно больше времени, рассказывайте ему о своем детстве, детских поступках, победах и неудачах. Если в семье несколько детей, постарайтесь общаться не только со всеми вместе, но уделяйте свое «безраздельное» внимание и каждому из них.
Следите за собой, особенно в те минуты, когда вы находитесь под действием стресса и вас легко вывести из равновесия. Если вы раздражены, по возможности отложите все совместные с ребенком дела, пока не успокоитесь. Если какая-то ситуация требует вашего вмешательства, обращайтесь с ребенком спокойно, не выражайте свои отрицательные эмоции. Старайтесь не прикасаться к ребенку в минуты раздражения.
Если вы расстроены, то дети должны знать о вашем состоянии. Прямо говорите детям о своих чувствах, желаниях и потребностях: «Я очень расстроена, хочу побыть одна. Поиграй, пожалуйста, в соседней комнате», или: «Дела на работе вывели меня из себя. Через несколько минут я успокоюсь, а сейчас, пожалуйста, не трогай меня». В те минуты, когда вы расстроены или разгневаны, сделайте для себя что-нибудь приятное, что могло бы вас успокоить. Примите теплую ванну, душ; выпейте чаю; позвоните друзьям. Сделайте «успокаивающую» маску для лица; просто расслабьтесь, лежа на диване, послушайте любимую музыку.
Старайтесь предвидеть и предотвратить возможные неприятности, которые могут вызвать ваш гнев. Не давайте ребенку играть с теми вещами и предметами, которыми вы очень дорожите. Не позволяйте

выводить себя из равновесия, умейте предчувствовать наступление эмоционального срыва и не допускайте этого, управляя ситуацией и собой (подумайте, например, о чем-нибудь приятном). К некоторым особо важным событиям следует готовиться заранее. Постарайтесь предусмотреть возможные нюансы и подготовить ребенка. Изучайте силы и возможности вашего ребенка. Если вам предстоит сделать первый визит (к врачу, в детский сад и т. д.), отрепетируйте все заранее. Если ребенок капризничает в тот момент, когда он голоден, продумайте, как накормить его во время длительной поездки.

Отучите ребенка от физического проявления гнева. Остановите его руку, занесенную для удара, удержите за плечи и твердо скажите: «Нельзя». Переключите его внимание на интересную игрушку или какое-либо занятие. Спокойно возьмите ребенка на руки и унесите с места конфликта. Удалите раздражающий объект. Научите ребенка приемлемым способам снятия эмоционального напряжения: переносу гнева на безопасный объект (резиновую игрушку, бумажный шарик); словесному выражению гнева в вежливой форме («Я злюсь», «Я сердит»); конструктивным навыкам взаимодействия со сверстниками и взрослыми в конфликтных ситуациях. Обучайте детей на собственных примерах приемам саморегуляции, умению владеть собой в различных ситуациях. Формируйте у них такие качества, как доверие к людям, сочувствие и т. п.

Если ребенок впадает в истерику, переключите его внимание. Не отменяйте немедленно своих решений. Не старайтесь поднять ребенка с пола. Не берите ребенка на руки насильно. Если просится сам – обязательно возьмите. Таким образом малыш хочет найти поддержку, извиниться, и для вас это шанс наладить эмоциональный контакт с разбушевавшимся малышом. Не оставляйте ребенка одного. Но если вы чувствуете, что находитесь «на грани», выйдите из комнаты, чтобы прийти в себя.

Дайте ребенку, который с трудом сдерживает свою обиду, старые газеты. Предложите их рвать, комкать шары и бросать в стену. Каждый бросок он может сопровождать словами, адресованными обидчику. Пусть бросает, пока не устанет и не успокоится. Потом соберите вместе с ним бумажные комки в картонку, чтобы при необходимости он мог повторять этот опыт самостоятельно в своей комнате.

Когда ребенок использует ругательства, вначале выясните, понимает ли он их смысл. Если да, то спросите его, почему он употребляет именно эти слова, чем они ему нравятся и что для него значат. Объясните ребенку, что чувствуют люди, в адрес которых он произносит ругательства. Предложите ему пойти вместе туда (например, в лес), где он безбоязненно сможет говорить эти слова сколько угодно. Когда вы с ребенком придете в такое место, пусть он говорит все известные ему ругательства всё громче, пока не устанет. Похвалите его за то, что он так громко умеет кричать, и пообещайте прийти с ним сюда снова, когда у него вновь возникнет желание покричать эти слова. Сохраните все произошедшее в тайне.

Ребенок ворует

Провоцировать воровство могут, как правило, две причины (причем, как при первой краже, так и при последующих): 1) концентрация отрицательного внимания (задавая вопросы, ругая и наказывая); 2) небрежное хранение ценных вещей, которые могут украсть в следующий раз.

Для пресечения повторных случаев исключите, по возможности, обе причины.

1. Исключите из взаимоотношений с ребенком проявления отрицательного внимания. Используйте каждый случай воровства для того, чтобы начать заниматься своим любимым делом, объявив всем, что делаете это для того, чтобы облегчить ту боль, которую доставила вам кража. Здесь у вас открывается много возможностей для творчества.

2. Убедитесь, что не провоцируете кражи, оставляя без присмотра вещи, которые заманчиво украсть. Скажите ребенку в форме Я-высказывания: «Я заметила, что пропала часть моих денег, поэтому теперь я буду убирать их». И не забывайте, что очень важно говорить о том, что вас волнует, а не предоставлять ребенку догадываться об этом!

3. В случае воровства у братьев или сестер не играйте роль домашнего судьи, отругав или наказав злодея, а разъясните пострадавшему изложенную выше стратегию. Это поможет ребенку справиться с ситуацией гораздо лучше. Но в этом случае нужно подходить индивидуально, учитывая возраст и личностные особенности пострадавшего.

Памятка для родителей подростка-наркомана
(А. В. Ларионов, 1997; А. Данилин, И. Данилина, 2001; С. В. Березин, К. С. Лисецкий, 2001)

Заключите с подростком договор на 1–2 месяца. Обязательно убедите сына получить специализированную помощь; используйте для этого его жалобы на самочувствие, настроение и работоспособность, страх перед призывом в армию и т. п. Предложите подростку приобретать наркотики только на ваши деньги, употреблять их только дома и только в одиночку, причем в присутствии кого-либо из родителей, самостоятельно вести график учета дней с наркотиками и без них. Четко определите обязанности подростка в семье, поручите ему заботу о младшем ребенке или домашнем животном и не подстраховывайте его в этом.
Возьмите на себя обязательство не ругать подростка за употребление наркотиков, дайте согласие на их употребление дома, выделяйте деньги на приобретение наркотиков, открыто обсуждая с ребенком возможности семейного бюджета. Предупредите, что перестанете давать ему деньги, если он нарушит договор, и не будете оплачивать его долги.
Поддерживайте постоянную связь со специалистом для согласованных действий по отношению к подростку. Срочно обращайтесь за помощью в таких случаях, как внезапно возникший семейный конфликт, драка с бывшими друзьями, исключение из школы, потеря работы и т. п.
Создайте в семье атмосферу открытых и теплых отношений, без упреков и навязывания своих оценок и мнений, интересно проводите вместе время; в моменты разногласий старайтесь понять и по возможности разделить точку зрения сына. И в период приема наркотиков, и во время ремиссии давайте подростку чувствовать, что вы его любите. Говорите с подростком о его настоящем и будущем, не напоминая ему о прошлом. Открыто, искренне проявляйте свои чувства.
Не ждите, что наркоман легко перейдет от благих намерений к делу, тогда вам не придется чувствовать себя обманутыми, а ему – избавляться от чувства несостоятельности с помощью наркотика. С другой стороны, постоянный контроль, обыски и осмотры подростка лишь усилят его напряженность, которую он будет привычно снимать наркотиком. Перестаньте контролировать общение сына с друзьями, подслушивать его телефонные разговоры, диагностировать его состояние по глазам или венам, требовать от него учиться или работать.
Не потакайте потребности подростка быть самым плохим, самым несчастным и нуждающимся, чтобы его постоянно спасали. Не стыдите подростка и не упрекайте его, не шантажируйте его лишением того, что ему дорого. Не причитайте, не брюзжите и не обвиняйте подростка в своих несчастиях.
Выражая свое недовольство поведением подростка, начинайте с признания положительного в подростке, обсуждайте лишь конкретный случай, говорите корректно и закончите разговор дружелюбным конструктивным предложением.

Как облегчить детям развод родителей

Дети, даже очень маленькие, должны знать все, что произошло. Не рекомендуется ложь во спасение вроде: «Папе нужно уехать в командировку на несколько месяцев».
Не внушайте детям веру в то, что отец вернется домой, если только вы сами не видите такой возможности, потому что это может вселить ложную надежду, а впоследствии обернуться тяжелым разочарованием.
Будьте откровенны с детьми относительно обстоятельств, приведших к разводу.
Относитесь с пониманием к переживаемым детьми чувствам злости, тревоги и растерянности.

Убедите детей, что в распаде семьи нет их вины.
Успокойте детей, что их будут любить и заботиться о них так же, как и раньше.
Будьте откровенны, когда вы обсуждаете свое отношение к мужу, но при этом проявляйте чуткость к тому, что и как вы говорите, чтобы не оскорбить чувства детей, поливая грязью их отца.
Не позволяйте себе высказываться против семьи бывшего супруга.
По возможности сохраните уклад вашей жизни. Пусть дети останутся жить на прежнем месте, с теми же соседями и посещают ту же школу. Это позволит уменьшить число обрушившихся на детей радикальных изменений.
Не пытайтесь компенсировать детям потерю отца путем взваливания на себя большого числа обязанностей. Постарайтесь по возможности разделить обязанности.
Не используйте ваших детей в качестве разменной фигуры или как объект сделки между вами и вашим бывшим мужем.
Не поощряйте сплетни, не требуйте от детей сообщать обо всем, что было сказано отцом при их встрече.

Типичные ошибки

…вы неверно осведомлены, если предполагаете, что советы и руководство в житейских делах являются составной частью аналитического воздействия. Напротив, мы по возможности избегаем такой менторской роли и больше всего желаем, чтобы больной самостоятельно принимал свои решения.
Зигмунд Фрейд

Начинающий психолог зачастую организовывает практику, не пройдя личного анализа и не пользуясь услугами супервизора. В результате неопытный специалист может остаться в плену собственных психологических проблем, которые будет проецировать на клиентов, создавая себе и клиенту иллюзию объективной работы. Стесняясь собственных фантазий, начинающий консультант пренебрегает фантазиями и снами клиента, сосредотачивается на практических проблемах. Из-за собственных эмоциональных блоков консультант теряется во время аффективных реакций клиента и сдерживает спонтанное проявление его чувств, вместо того чтобы вызывать их и работать с ними. Теоретические знания и наивные представления о терапевтической нейтральности нередко используются, чтобы отгораживаться от чувств клиентов. Другой крайностью является оправдание любых своих эмоциональных реакций надеждой на то, что все они полезны для клиента.
Неопытные консультанты нечетко формулируют клиентский запрос. По умолчанию соглашаются с запретом касаться определенных тем или значимых людей. Не выясняют, насколько совпадают их и клиента представления о целях работы и способах их достижения. Не договариваются о распределении ответственности в работе. Преувеличивают или опережают возможности клиента. Навязывают свою мотивацию вместо того, чтобы стимулировать личностный рост. Не замечают проявлений сопротивления. Пытаются блокировать незрелые защиты, не помогая сформировать зрелые.
Новичок еще не может опираться на профессиональную интуицию, она разовьется со временем. Он зацикливается на полученных знаниях и выученных приемах. Фокусируется на проблеме, а не на клиенте. Не учитывает как особенности личности и окружение клиента, так и выгоды, которые дают тому симптомы. Дает непрошеные советы, стараясь помочь запутавшемуся человеку хотя бы по-житейски. При этом ставит себя со своими предпочтениями на место клиента, вместо того чтобы перевоплощаться в него и его партнеров.
Опасаясь недоверия клиента, начинающий консультант изображает всезнающего и всемогущего человека. Из-за страха выглядеть несолидно он ведет себя слишком серьезно, отказывается от

игровых и экспериментальных моментов, ко всему относится буквально, без чувства юмора. Нередко он некритически подражает своим наставникам, играя роль идеального, по его представлению, специалиста. Рассуждая и поучая, консультант не замечает невербальных сигналов и не может обеспечить клиенту эмпатический контакт, так что сессия превращается в демонстрацию накопленных знаний и тонкого ума консультанта.
Опасаясь потерять интеллектуальный контроль, начинающий консультант слишком много говорит. Он рассуждает и тогда, когда можно и нужно использовать эмоциональные и физические переживания. Не вынося сложности и неопределенности, он спешит с диагностикой и решениями, не включая в свою наспех собранную конструкцию «лишние детали». Не доверяя скрытым ресурсам клиента, консультант нагнетает напряжение, мешая процессу развиваться естественном образом.
Боясь столкнуться со своими «слабыми местами», начинающий консультант избегает определенных тем и направляет клиента в области, где чувствует себя комфортнее. Из-за страха выйти за рамки привычных стереотипов он ограничивает себя в количестве терапевтических техник. Опасаясь неудачи, консультант не решается рисковать, ограничивается малым, только чтобы избежать чувства стыда за ошибку. Столкнувшись с недовольством клиента и угрозой ухода, консультант начинает вести себя с клиентом нерешительно, избегает разногласий, поддерживает его, но не подталкивает к активным действиям. Чтобы не выглядеть агрессивным и назойливым, консультант робко высказывает собственное мнение, не отстаивает его, заботясь не о том, чтобы быть полезным клиенту, а о том, чтобы понравиться ему своей мягкостью.

Различия хорошего и плохого консультанта (Р. С. Немов, 2001)

Типичные ошибки начинающего консультанта (Г. С. Абрамова, 1997)

Спасательство

Многие клиенты видят в консультанте спасателя. Вы играете эту роль, когда:
• чувствуете, что должны исправить клиента или решить его проблему;
• думаете, что должны убедить клиента сделать «правильный» выбор;
• хотите облегчить его задачу;
• чувствуете свою вину за его неудачи;
• боитесь, что клиент испытает боль или обиду на вас, и пытаетесь заставить его чувствовать себя лучше;
• быстро переключаетесь на решение проблемы, чтобы избежать проявления клиентом сильных чувств.

Чтобы избежать роли спасателя:
• не считайте беспомощным человека, находящегося в сознании;
• требуйте от клиента брать на себя как можно больше инициативы в вашей совместной работе;
• обещайте лишь хорошо делать свою работу, предоставив клиенту самому отвечать за себя;
• не помогайте без заключения рабочего договора;
• не делайте ничего, чего вы в действительности не хотите делать;
• помогите человеку обнаружить и использовать его собственные возможности.

Вредные поведенческие приемы (Глэддинг, 2002)

Поддерживайте доверительную, теплую атмосферу беседы. Будьте внимательны к деталям. Как говорят французы, дьявол кроется в именно в них. Следите за своими контрпереносными чувствами. Не имитируйте «правильные» чувства. Сразу и безоговорочно признавайте свои человеческие слабости и недостатки. Решительно исправляйте ошибки, пусть уважение к клиенту будет важнее самолюбия.

Раскрытию клиента и его эмпатическому постижению препятствует атмосфера отгороженности, напряженности, неестественности. Эффективность работы снижается, если консультант избегает интимности, считает неуместным проявлять чувства к клиенту, формально относится к переживаниям и проблемам клиента. Искренность несовместима с холодными интонациями и повышенным тоном. Говорите более низким голосом с теплыми интонациями и мягкими обертонами.

Подавляющее, обескураживающее воздействие имеют все реакции, которые уменьшают автономию клиента и вызывают у него чувство неполноценности и малой значимости. Сюда относятся:

• невербальные сигналы категорического несогласия, неодобрения, пренебрежения, скуки, отсутствия интереса;

• задавание вопроса без предоставления времени для ответа;

смена темы без объяснения (например, для того, чтобы уклониться от разговора о чувствах клиента);

• интерпретация поведения клиента (например: «Вы делаете это потому, что…»); таким образом клиент становится объектом ваших психологических спекуляций;

• попытки советовать и переубеждать («Вам лучше сделать так…»);

• безапелляционная критика высказываний клиента, с которыми вы не согласны;

• отрицание и обесценивание эмоций клиента («На самом деле вы этого не чувствуете», «Не стоит из-за этого переживать»);

• приказания – вы говорите клиенту, что он должен делать;

• моральная ответственность – вы стыдите клиента, вызываете у него чувство моральной неполноценности («Как вы могли сделать такое?!»).

Работу клиента блокируют:

• утверждения, что клиент чего-то не чувствует (например: «Да нет, на самом деле вы не подавлены, вы…»);

• глубокомысленные вопросы, заданные клиенту ради самоутверждения – они приводят к умничанью, интеллектуализации;

• любые версии, заключения, интерпретации, нравоучения. Тогда ведущим становится консультант;

• выбор темы консультантом – такое вмешательство оказывает давление на клиента;

• сравнение опыта клиента с собственным – при этом прекращается эмпатическое сопровождение клиента;

• призыв подражать более успешному клиенту;

• советы по личным вопросам и вопросам, связанным с эмоциональной сферой.

Предоставлять информацию лучше всего лишь в отношении «конкретных» вопросов. В консультировании редко приносят пользу советы, данные клиенту в отношении того, как он «мог бы улучшить свою жизнь».

Давая совет, вы можете попасть в одну из следующих ловушек.

• Клиенты редко пользуются предлагаемыми советами, даже если считают их «правильными», и обычно предпочитают решать самостоятельно, как им лучше поступить.

• Ваш совет не помог по объективным причинам или из-за сопротивления клиента, и вы получаете плохую оценку.

• Каждый раз, когда вы что-нибудь советуете клиенту, вы крадете у него его собственную

ответственность и тем самым тормозите процесс личностного роста. У клиента может сформироваться зависимость от ваших советов.

Особенности поведения консультанта, влияющие на напряжение клиента (Сидоренко, 2008)

Ошибки вербализации (Сидоренко, 2008)

Запрещенные приемы

Никогда не реагируйте на рассказ клиента подобными фразами:
• «Как интересно, расскажите о нем побольше!»
• «Чем же это вы так его достали?»
• «На самом деле он вас очень любит, поверьте!»
• «Уверен, что вы найдете кого-то лучше!»
• «Послушайте, со мной был похожий случай…»
• «Почему бы вам не…»
• «Постойте, лучше поясните мне следующий момент…»
• «Мне кажется, что вы хотите рассказать о чем-то другом…»
• «Очень плохо, что вы так думаете».
• «Перестаньте, все совершенно не так!»
• «Вам следует быть умнее!»
• «Так говорить нельзя».
• «Не нужно так волноваться!»
• «Да вы что! Это же просто смешно!»
Не давайте интерпретацию в конце сессии. Клиент не успеет обдумать ее вместе с вами, а после сессии, скорее всего, забудет о ней. По этим же соображениям не используйте интерпретаций перед перерывом в работе. Исключение представляет случай, когда клиент сердится на вас за этот перерыв. Тогда даже частичная проработка этих чувств ослабит негативную реакцию переноса и облегчит возобновление работы.
Эффективность интерпретации зависит не столько от ее меткости и своевременности, сколько от участия клиента в формулировании и оценке интерпретации. Снимая с клиента ответственность за самоанализ, вы лишаете его главного: возможности самостоятельно открыть в себе что-то новое и стать хозяином своей судьбы.

Формы неконструктивной критики

• Критика-удивление: «Как?! Неужели у вас не получилось? Не ожидал…»
• Критика-упрек: «Эх, вы! Я был о вас гораздо более высокого мнения».
• Критика-ирония: «Делали, делали и… наделали. Как теперь людям в глаза смотреть будете?»
• Критика-опасение: «Боюсь, что в следующий раз вы поступите так же».
• Критика-предупреждение: «Если вы еще раз допустите такое, пеняйте на себя!»
• Критика-требование: «Вам придется сделать это нормально!»
• Критика-вызов: «Если вы наломали столько дров, сами и решайте, как выходить из положения».
• Критика-замечание: «Не так сделали. В следующий раз советуйтесь».

Расспрашивайте клиента о чувствах в ответ на ваше критическое замечание. Не поддавайтесь на предложение замять обиду – мол, ничего особенного. Потом это окажется камнем за пазухой, которым воспользуется сопротивление. Не отрицайте свою ошибку, когда клиент ставит ее вам на вид. Признайте ее сразу, не пытайтесь оправдываться и тем более – сваливать ответственность за свой прокол на клиента. Если он сделал вам замечание в неприятной манере, скажите о своих чувствах и предложите клиенту переформулировать свое критическое высказывание.
Даже если вы не согласны с клиентом по существу, допустите, что он может быть прав. Ведь со стороны виднее. В то же время не доходите до формального соглашательства или показательного самобичевания, Используйте то, что случилось, для пользы дела. Разберите, что вы объективно сделали не так, а что клиент приписал вам. Извинитесь за первое и поработайте со вторым.

Как воспринимать критику клиента

• Каждый собеседник имеет одинаковые права и равно подчиняется данным правилам.
• Критика в мой адрес – мой личный резерв совершенствования. Критика – это форма помощи для устранения недостатков в работе.
• Нет такой критики, из которой нельзя было бы извлечь пользу.
• Всякая ретушь критики вредна, так как «загоняет болезнь внутрь» и тем затрудняет преодоление недостатков.
• Деловое восприятие критики не должно зависеть от того, кто (какой человек, с какими целями) высказывает критические замечания.
• Восприятие критики не должно зависеть от того, в какой форме она преподносится: главное, чтобы были проанализированы недостатки.
• Центральный принцип конструктивного восприятия критики – «все, что я сделал, можно делать лучше».
• Ценнейшая польза внешней критики в том, чтобы отыскивать для себя рациональное зерно даже там, где оно с первого взгляда не просматривается.
• Любая критика требует размышлений минимум о том, чем она вызвана, максимум – как исправить положение.
• Полезное обращение к критическим замечаниям состоит в том, чтобы увидеть те сферы работы, которые оказались вне вашего поля зрения.
• Первый шаг правильного восприятия критики – ее фиксация, второй – осмысление под углом зрения пользы для дела, третий – исправление недостатка, четвертый – создание условий, исключающих его повторение.
• Если меня критикуют, значит, верят в мои способности исправить дело и работать лучше.
• Когда критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к профессионалу или неверие в мои способности воспринимать ее по-деловому.
• Наиболее ценная критика та, которая указывает на несовершенство того, что кажется нормальным.
• Критика возможных негативных последствий принятых мною решений – предпосылка своевременного предотвращения ошибок в работе.
• У консультанта нет права на обиду, он обладает лишь правом на конструктивное осмысление того, что сказано в его адрес.
• Консультант имеет право активно отстаивать свою позицию. Единственное, что ему категорически запрещается, – искажать факты ради оправдания.
• Большое количество взаимной критики замечаний – показатель плохого психологического климата в отношениях с клиентом. Это само по себе требует активных критических осмыслений.
• Если я конструктивно использую критические замечания, значит, я зрелая личность.
• Любая критика полезна уже хотя бы потому, что позволяет выяснить отношение критикующего ко мне, которое могло бы выразиться в более крайних формах.

• Признать критику – это значит принять на себя ответственность за исправление недостатков.
Д аже если клиент ошибается, не следует торопиться давать ему отповедь: для вовлечения других в сферу критики полезно поддержать его попытку критически разобраться в деле.

Контрперенос консультанта

Адекватному восприятию клиента и профессиональному отношению к нему может мешать контрперенос консультанта, не проработанный с помощью учебного анализа.

Самые частые мотивации контрпереноса (Р. Кочюнас, 1999)

• Стремление консультанта понравиться клиенту, быть принятым и хорошо оцененным.
• Боязнь консультанта, что клиент может плохо о нем подумать, не прийти на встречу и т. п.
• Эротические чувства консультанта по отношению к клиенту, сексуальные фантазии, связанные с клиентом.
• Чрезмерная реакция на клиента, провоцирующего у консультанта чувства, обусловленные его внутренними конфликтами.
• Стремление занимать пророческую позицию и давать клиенту навязчивые советы, как ему следует жить.
Н. М. Лебедева и А… Иванова (2004) приводят признаки положительного и отрицательного переноса.

При положительном контрпереносе

• Консультант настолько сопереживает клиенту и включается в отношения с ним, что много думает об этом клиенте между сессиями, часто говорит о работе с ним кому-то, нарушая конфиденциальность.
• Сессии с клиентом обычно затягиваются.
• Клиенту предлагают чай или кофе.
• Консультант долго говорит по телефону, если позвонит клиент.
Консультант предпринимает усилия, чтобы помочь клиенту вне рабочего договора (устройством на работу, госпитализацией кого-то из родственников клиента и т. п.).
• Консультант избегает конфронтации с клиентом: с одной стороны – воспринимая его очень ранимым, с другой – стараясь не иметь дело с возражениями клиента.
• Консультант фокусируется на привлекательных сторонах клиента.
• Консультант идентифицируется с клиентом, у него впечатление, что данного клиента он особенно хорошо понимает.
• Консультант крайне оптимистичен в отношении результатов работы.

Признаки отрицательного контрпереноса

• Консультант раздражается и злится на клиента без видимых причин.
• Консультант испытывает радость или облегчение, если клиент предупреждает о пропуске или переносе сессии.
• Во время сессий консультант «отключается» от клиента. Перестает слушать, уходит в фантазии и мечты. Думает о том, как он уже устал, и скорей бы сессия завершилась. Чувствует нетерпение, отсутствие интереса и скуку.
• Консультант предлагает трудные и унизительные эксперименты.
• Консультант высокомерен, занимает позицию многоопытного учителя, прибегает к хвастливым примерам из своей жизни.
• Консультант использует в основном фрустрирующие вмешательства.

Уход клиента

Вечером перед сессией клиентке очень не терпелось скорей приехать ко мне, а утром она встала с решением прекратить терапию. Ей не хватает времени на себя, хоть бы один день отдохнуть! А ей даже в воскресенье надо куда-то ехать. Она не знает, что ее подгоняет, но она не может двигаться так быстро. Всё, хватит!

Клиенты уходят из терапии, чтобы:
• устранить свое беспокойство;
• посмотреть, действительно ли обеспокоен консультант;
• попытаться выявить положительное отношение консультанта к клиенту;
• дать понять консультанту, что клиент не чувствует себя понятым;
• показать консультанту, что клиенту лучше помогает что-то или кто-то другой;
• наказать консультанта морально или причинить ему материальный ущерб.

Завершение работы

Нетерпеливого консультанта может раздражать медленный прогресс клиента. Если консультант к тому же еще не уверен в себе и самолюбив, то начинает подгонять клиента. Ослабив давление, вы достигнете лучшего результата. Если работа все же буксует из-за нерешительности клиента, договоритесь о конечном сроке принятия решения. Этот срок не должен превышать реальных возможностей клиента, но и не должен преуменьшать их.
Испытывая страх расставания, в основе которого могут лежать детские утраты и страх смерти, консультант может бесконечно оттягивать завершение работы. Это может происходить и по другим, более поверхностным причинам: отсутствие навыков завершения работы, страх остаться без клиентов, материальные соображения, перфекционизм, потребность спасать, зависимость от клиента.
Не менее часто наблюдается и преждевременное прекращение работы. Этому виной могут быть нижеследующие установки консультанта (Э. Шостром, Л. Браммер, 2002).
• Профессиональный нигилизм, когда консультант опускает руки из-за пессимистического настроя и убеждения, что он не сможет помочь клиенту.
• Диагностическая ошибка, когда консультанту не удалось выявить и адекватно проработать психологические процессы, что завело работу в тупик.
• Пассивность методов, когда консультант недостаточно активно выполняет свои функции.
• Недостаток уверенности в себе при попытке вести трудного клиента.
• Мягкотелость, выражающаяся в недостаточно настойчивом предложении продолжать работу до ее завершения из-за опасения выглядеть навязчивым.
• Перегруженность консультанта, который мечтает об уменьшении нагрузки.

Каждому человеку свойственно заблуждаться, но упорствовать в заблуждениях свойственно только глупцу.
(Цицерон)

Успешный консультант

Создай самого себя, а затем воздействуй на других тем, что ты есть.
Вильгельм фон Гумбольдт

Для успешной работы консультанту требуется хорошая наблюдательность . Чтобы ее развить, необходимо:
• совершенствовать восприятие невербального поведения клиента (его интонаций, направления взгляда, мимики, жестов, динамики движений, изменений поз и дистанций);
• обращать внимание на ошибочные действия клиента (оговорки, забывания, замалчивания, ошибки слухового восприятия), за которыми могут скрываться его подавленные или сдерживаемые чувства;
• замечать отклонения клиента от актуальных тем и реальной ситуации (проявление не направленных на консультанта чувств; возвышенные, теоретизирующие и морализующие речи; предложение тем, которые явно не связаны с требованиями ситуации), что обычно скрывает отношение к консультанту;
• выявлять особенности проявления основных потребностей клиента – в эмоциональной поддержке и в признании, что облегчает понимание того, как клиент обращается и с остальными своими потребностями: понятно и осознанно, прямо или намеками.

Эмпатия

Эмпатия консультанта связана с умением «проникать» в мир чувств клиента. Это умение позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Эмпатия стимулирует клиента к работе со своими чувствами здесь и сейчас, вместе с вами. Полезно сочувственно сказать: «По-видимому, тогда это вас очень расстроило», или: «Это решение, похоже, было очень трудным для вас». Такие высказывания показывают клиенту, что вы готовы разделить его переживания и вместе справиться с ними.
Важное условие успешной эмпатии – идентификация. Это способность понять клиента на основе сопереживания, постановки себя на место клиента. В основе идентификации лежат легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.
Эмпатия включает в себя:
• способность замечать множество существенных деталей в клиента и умение разобраться в том, что скрывается за его внешним обликом;
• умение на основе опыта, логического анализа и интуиции распознать тип ситуации и благодаря этому верно определить правила игры и распределение ролей;
• адекватный учет особенностей своего характера, своих способностей, сильных и слабых сторон, чтобы трезво оценить свои возможности помочь клиенту.
Рациональный канал эмпатии характеризует направленность внимания, восприятия и мышления консультанта на понимание сущности клиента, на его состояние, проблемы и поведение. Это спонтанный интерес к клиенту, открывающий возможность его эмоционального и интуитивного отражения. В данном компоненте эмпатии не следует искать логику или мотивацию интереса к клиенту – он привлекает внимание своей бытийностью, что позволяет консультанту объективно выявлять его сущность.
Эмоциональный канал эмпатии дает консультанту возможность входить в эмоциональный резонанс с клиентом – сопереживать, соучаствовать. Эмоциональная отзывчивость становится средством вхождения в энергетическое поле клиента. Понять внутренний мир клиента, прогнозировать его поведение и эффективно воздействовать возможно только в случае, если произошла энергетическая подстройка к нему. Соучастие и сопереживание выполняет роль связующего звена между консультантом и клиентом.
Интуитивный канал эмпатии позволяет консультанту предвидеть поведение клиента, действовать в условиях дефицита исходной информации о нем, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании. На уровне интуиции замыкаются и обобщаются различные сведения о клиенте.
Любое затруднение в общении (например, неуверенность или необъяснимая антипатия) проявляется на трех уровнях: телесном, эмоциональном и умственном. Отсюда следуют три пути повышения эмпатии:

1) освободиться от телесной скованности и мышечных зажимов;
2) настроиться на непредубежденное, неподдельное выражение своих чувств;
3) освободиться от предубеждений и предрассудков, от психологических комплексов, искажающих принятие решений относительно других и самого себя.

Уверенный консультант не сомневается в своих личных правах. К ним относятся: право на одиночество, независимость, успех, на выслушивание человека и принятие его всерьез, на получение того, что заработано (оплачено), на отказ выполнить просьбу без чувства вины и эгоизма, право самому обращаться с любыми просьбами, а также право делать ошибки и самому отвечать за них.
Важнейшие характеристики уверенного поведения:
• использование местоимения «я» как готовность отвечать за свои слова и поступки;
• импровизация как спонтанная реализация желаний и требований;
• открытое, спонтанное и подлинное выражение в речи всех испытываемых чувств;
• ясное проявление чувств в невербальной форме и соответствие между словами и невербальным поведением;
• прямое и честное выражение собственного мнения;
• высказывание и принятие похвалы, критики и требований, вопреки давлению окружающих;
• способность говорить «нет»; начинать и заканчивать разговор.

Уверенному поведению свойственно откровенное высказывание о желаемом поведении партнера или об изменении его поведения, но без враждебности и самозащиты.
Для неуверенного поведения типично непрямое общение, в котором проявляется сдержанность, тревога и отсутствует готовность принять то, что может предложить другой.
Агрессивное поведение характеризуется требовательностью или враждебностью, стремлением наказать другого.

Можно быть уверенным лишь в том, что ни в чем нельзя быть уверенным.
(Плиний Старший)

Уверенное, неуверенное и агрессивное поведение (Ромек, 2002)

Открытость

Возникает, когда вы сообщаете клиенту важные вещи (идеи, эмоции, желания, впечатления или восприятие клиента). Если вместе с клиентом вы обнаруживаете, что становитесь откровеннее, не травмируя при этом клиента, то между вами возникает и усиливается обоюдное доверие. Однако ваши откровенные высказывания могут и подавлять открытость и доверие клиента.
Усиливающее воздействие имеют все реакции, которые повышают независимость клиента и дают ему чувство равноправия.
Сюда относятся:
• активное и внимательное слушание с ответами, с реакциями всего тела;
• «Я – Вы» предложения («Вы говорите о пробках на дорогах. Меня они тоже достали. Продолжайте, пожалуйста»);
• вербализация, которая помогает оценить, насколько точно вы поняли полученную информацию;
• контроль восприятия – вы перепроверяете собственное восприятие, соотнося его с восприятием клиента, который испытывает чувство, что является для вас уникальной личностью;

• сообщение о собственных эмоциях – вы объясняете, почему задаете тот или иной вопрос («Как вы относитесь к своему отцу? Я спрашиваю потому, что у меня сложилось впечатление, что он для вас, как красная тряпка для быка»).

Самораскрытие

Помогает установить задушевные отношения с клиентом. Однако применять его следует, только если оно связано с проблемой клиента и явно поможет ему. Чтобы ваши ценности не вступили в конфликт с ценностями клиента, предупредите его, что не ждете от него следования за вами. Не вовлекайте клиента в свои личные проблемы, для этого у вас есть ваши близкие или свой психотерапевт.
Самораскрытие возможно только когда:
• происходит постепенно, чтобы не ошеломить клиента;
• тема самораскрытия связана с текущим моментом;
• взаимоотношения строятся на основе взаимопонимания.
Самораскрытие построено на Я-сообщениях консультанта. Например: «Грустно отметить, что мне не очень интересно на нашей сегодняшней сессии, и неловко говорить вам это. Мне кажется, скука появилась оттого, что я не чувствую реальной связи с вами. Нет ли у вас каких-нибудь мыслей насчет происходящего между нами сегодня? Что, по-вашему, заставляет меня испытывать подобные чувства?» Сравните с Вы-сообщением: «Что-то вы сегодня какой-то скучный». Не реагируйте на поведение клиента Вы-сообщениями, используйте Я-сообщения.

– А куда вы едете в отпуск?
– (Я, с мечтательной улыбкой.) В Италию.
– С женой или с кем?
– (Лукаво.) Вас интересует, насколько я свободен как мужчина?
– (Смущенно.) Ну, в общем…
– (Доброжелательно.) Очень интересно, какие фантазии у вас на эту тему.
Дальше может начаться работа с эротическим переносом. А если бы я проигнорировал первый вопрос или ответил на второй, стала бы клиентка открывать свои чувства?

Выбор профессии

Рассмотрите причины выбора профессии консультанта. Выберите ту, что вам ближе.
1. Знание: желание научиться чему-нибудь, лучше понимать других.
2. Карьера: завести новые связи, расширить перспективы получения работы.
3. Социальная приспособляемость: добиться одобрения в рамках группы.
4. Уменьшение чувства вины и избавления от личных проблем.
5. Увеличение уважения, собственного достоинства.
6. Забота о других как выражение общечеловеческой ценности.

Хороший консультант

Проранжируйте список качеств эффективного консультанта с учетом собственных приоритетов.
• Интерес к людям как к личностям, а не как к материалу для манипуляций; уважение чужой личности.
• Чувство такта и способность к сотрудничеству.
• Терпимость, чувство смирения и ответственности при встрече со страдающими людьми.
• Сострадание, которое выдерживает границы и жесткую конфронтацию.
• Способность занимать профессиональную позицию, поддерживать гибкие и конструктивные

отношения с людьми.
• Широкие взгляды на человеческую жизнь, на возможности и ограничения людей и на насущные потребности общества.
• Способность различать моральные ценности.
• Цельность натуры, самоконтроль и уравновешенность.
• Настойчивость, методичность в работе; способность выдерживать напряжение.
• Понимание собственных личностных особенностей, чувство юмора.
• Способность осознавать, оценивать и избирательно использовать свою интуицию.
• Чуткость к сложностям мотивации.
• Незаурядные интеллектуальные способности и рассудительность.
• Оригинальность, находчивость и разносторонность.
• Неустанная и неистощимая любознательность; способность к самообучению.

Самооценка

Опишите себя в те моменты, когда вы были хорошим консультантом. Сопоставьте с теми моментами, когда вы действуете не лучшим образом. Попытайтесь определить, как разные части вашей личности действуют в эти различные моменты. Может быть, в плохие моменты доминируют несколько частей, оттесняя остальные? Не связано ли это с незажившими душевными ранами? Остались бы вы консультантом, если бы они полностью зажили?

Я и другие

Наши клиенты чаще всего обращаются на консультацию с межличностными проблемами. Чтобы помочь такому клиенту, нужно самому быть достаточно успешным в сфере общения. Иначе погружение в конфликт клиента может оживить или усилить собственные проблемы, а это чревато выгоранием специалиста, а то и депрессией. Подумайте над следующими вопросами:
1. Какое место в моей жизни занимает общение с другими людьми:
– Сколько времени в день я провожу в общении с людьми?
– Хотелось бы мне проводить с людьми больше времени, или я предпочитаю одиночество?
– У меня много друзей или очень мало?
– Много ли времени я провожу со своими друзьями?
– Можно ли сказать, что моя жизнь переполнена людьми?
– Можно ли сказать, что в моей жизни слишком мало людей, и я очень часто испытываю чувство одиночества?
– Что для меня предпочтительнее: небольшие компании, большие группы, или я предпочел бы большую часть времени проводить лишь с одним человеком?
– Планирую ли я встречи с другими, или это происходит случайно?
2. Что является для меня важным, когда я общаюсь с людьми:
– Что мне нравится в людях: ум; физическая привлекательность; то, что они ценят то же, что и я; их происхождение? Может быть, я выбираю общество этих людей потому, что они обладают влиянием и властью?
– Выбираю ли я среди людей тех, кто будет делать то, что я хочу?
– Выбираю ли я среди людей тех, кто будет принимать решения за нас обоих?
– Те люди, с которыми я общаюсь, скорей похожи на меня, отличаются от меня, или в чем-то они подобны мне, а в чем-то отличны? В чем?
– Чувствую ли я, что нуждаюсь в друзьях больше, чем они во мне, или наоборот?
– Даю ли я другим знать, что хочу от них? Даю ли я им знать прямо, или они выясняют, что я хочу, косвенным путем?

3. Как я строю свои отношения с коллегами и друзьями:
– Нравится ли мне управлять людьми? Позволяю ли я другим управлять мной? Часто ли я уступаю другим?
– Ожидаю ли я, что со мной будут обращаться как с равным?
– О чем я прошу моих друзей? О чем мои друзья просят меня?
– Манипулирую ли я людьми? Легко ли манипулировать мной?
– Чувствую ли я ответственность за то, что происходит в моих отношениях с другими людьми, или предпочитаю, чтобы все шло своим ходом?
– Каковы мои отношения с начальством?
– Не мешают ли мои личные отношения с коллегами выполнять работу?
4. Каковы мои основные ценности в межличностном общении:
– Готов ли я принимать людей такими, какие они есть?
– Важно ли для меня быть самим собой в общении с другими?
– В чем я чересчур осторожен и внимателен, общаясь с людьми? С чем связаны мои страхи?
– Могу ли я общаться с людьми, чьи взгляды, мнения, поведение отличны от моих?
– Есть ли у меня предрассудки в отношении других людей?
– Обсуждаю ли я свои взгляды и представления с другими?
– Могу ли я придавать такое значение отношениям (например, дружеским), что они могут повлиять на мою работу и другие занятия?
– Готов ли я работать, рисковать, ставить себя на место другого для того, чтобы обогатить свое общение с людьми?

Наша искренность в немалой доле вызвана желанием поговорить о себе и выставить свои недостатки в благоприятном свете.
(Франсуа Ларошфуко)

Протестируйте себя

Хороший человек – не профессия.
Ильф и Петров

Профиль личности (Битянова, 2003)

Перед вами список из 16 личностных качеств. Отметьте выраженность у вас каждого из этих качеств, обведя кружком соответствующую цифру. Цифра 1 означает максимальную степень проявления качества, указанного в левом столбце, цифра 10 – максимальную степень проявления качеств в правом столбце.
1. Замкнутость, скрытность Открытость
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
2. Низкий интеллект Высокий интеллект
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
3. Эмоциональная неустойчивость Устойчивость
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
4. Склонность к подчинению Твердость, упрямство
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
5. Сдержанность, серьезность Восторженность
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

6. Недобросовестность Высокая нормативность
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
7. Робость, осторожность Склонность к риску
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
8. Жесткость, суровость Мягкость
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
9. Доверчивость Подозрительность
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
10. Практичность, реализм Непрактичность
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
11. Прямолинейность Дипломатичность
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
12. Тревожность, чувство вины Уверенность в себе
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
13. Консерватизм Склонность к новому
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
14. Конформизм Независимость
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
15. Недисциплинированность Высокий самоконтроль
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
16. Низкая мотивация Перфекционизм
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Норма выраженности качеств для профиля личности психолога:
1: 8–10 баллов ,
2: 8–10 баллов ,
3: 7–10 баллов ,
4: 5–8 баллов ,
5: 1–5 баллов ,
6: 8–10 баллов ,
7: 5–8 баллов ,
8: 6–8 баллов ,
9: 1–5 баллов ,
10: 1–5 баллов ,
11: 4–8 баллов ,
12: 7–9 баллов ,
13: 5–10 баллов ,
14: 3–7 баллов ,
15: 8–10 баллов ,
16: 5–8 баллов.
Если какие-то качества вашей личности отклоняются от указанной нормы и по результатам теста, и по вашей самооценке, обратите на них особое внимание в процессе тренинга.

Неумение слушать

Попробуйте вспомнить ситуации, в которых вы сказали нечто подобное, и что вы чувствовали при этом.
1. Приказ, указание, команда. Повторите еще раз! Говорите медленнее. Не говорите со мной таким тоном!

2. Предупреждение, угроза, обещание. Еще раз повторится – и я с вами больше не работаю. Успокойтесь, если хотите, чтобы я вас выслушал. Вы пожалеете, если сделаете это.
3. Поучение, указание на целесообразность. Это неправильно. Так нельзя. Вы должны пойти первым.
4. Совет, рекомендация или решение. Почему бы вам не сказать так прямо? Попробуйте поступить так. Я бы обжаловал это!
5. Нравоучения, логическая аргументация. Посмотрите на это иначе. Вам это поручено, значит, это ваша ответственность. В вашем возрасте я и такого не имел.
6. Осуждение, критика, несогласие, обвинение. То, что вы сделали, просто глупо. Я не вижу смысла спорить с вами. Вы не правы. Я ведь предупреждал вас, что это случится.
7. Похвала, согласие. Вы правы. Это было замечательно, вы молодец.
8. Брань, необоснованные обобщения, унижение. Все вы, женщины, одинаковы. Кто вы такой, чтобы со мной спорить?
9. Интерпретация, анализ, диагностика. На самом деле вы хотели другое. Вы говорите это, только чтобы позлить меня. Теперь мне понятно, почему вы это сделали.
10. Успокаивание, сочувствие, утешение, поддержка. Теперь вы будете чувствовать себя лучше. Я тоже испытывал такое чувство. Все делают ошибки. Я всегда буду за вас.
11. Выяснение, допрос. Кто вас надоумил? Что же вы задумали на этот раз?
12. Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка. Почему бы вам не выбросить это из головы? Лучше поговорим о чем-нибудь другом. А что, если каждый раз, когда что-то не получается, бросать это дело?
Эти высказывания заставляют собеседника прибегать к защите, вызывая раздражение и возмущение. Он начинает отстаивать свою точку зрения или стремится скрыть свои мысли и чувства, вместо того чтобы раскрыть их перед вами.
Людей, допускающих высказывания 6–9 , можно отнести к ортодоксальным. Те, для кого характерны помехи 4 и 11 , поспешно решают проблемы за других. Авторы заявлений типа 5, 10 и 12 склонны уходить от чужих проблем.

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности (В. В. Бойко)

Методика диагностики общей коммуникативной толерантности, предложенная В. В. Бойко (Практическая психодиагностика, 1998), позволяет диагностировать толерантные и интолерантные установки личности, проявляющиеся в процессе общения.
Согласно методике, коммуникативная толерантность, или толерантность в общении, подразделяется на ситуативную, типологическую, профессиональную и общую. Уровень ситуативной толерантности определяется отношением человека к конкретному партнеру по общению (супругу, коллеге, случайному знакомому), типологической – отношением к собирательному типу или группе людей (представителям какой-либо национальности, профессии, социального слоя). Профессиональная коммуникативная толерантность проявляется в рабочей обстановке, во взаимодействии с теми людьми, с которыми приходится иметь дело по роду деятельности (клиентами, пациентами). Общая коммуникативная толерантность обусловлена жизненным опытом, свойствами характера, нравственными принципами и в значительной мере предопределяет другие формы коммуникативной толерантности.
Инструкция: Оцените, насколько приведенные ниже суждения верны по отношению к вам. При ответе используйте баллы от 0 до 3, где
0 – совсем неверно;
1 – верно в некоторой степени;
2 – верно в значительной степени;
3 – верно в высшей степени.

Шкала 1. Неприятие или непонимание индивидуальности другого человека

Шкала 2. Использование себя в качестве эталона при оценке поведения и образа мыслей других людей

Шкала 3. Категоричность или консерватизм в оценках других людей

Шкала 4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров

Шкала 5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров

Шкала 6. Стремление подогнать партнера под себя, сделать его «удобным»

Шкала 7. Неумение прощать другим ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности

Шкала 8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту, создаваемому другими людьми

Шкала 9. Неумение приспосабливаться к характеру, привычкам и желаниям других

Обработка результатов. По каждой шкале подсчитывается общая сумма баллов. Максимальное число баллов по каждой шкале – 15, общее по всем шкалам – 135. Чем выше число набранных баллов, тем выше степень нетерпимости к окружающим.
В среднем у опрошенных такие результаты: воспитатели дошкольных учреждений – 31 балл, медсестры – 43, врачи – 40 баллов. Рассмотрение ответов по отдельным шкалам позволяет выявить наиболее характерные аспекты и тенденции проявления коммуникативной толерантности и интолерантности.

Тест на эмпатию (И. М. Юсупов)

Отвечая на каждое из 36 утверждений, приписывайте ответам следующие числа: 0 – ответу «не знаю»; 1 – «нет, никогда»; 2 – «иногда»; 3 – «часто»; 4 – «почти всегда» и 5 – «да, всегда».
1. Мне больше нравятся книги о путешествиях, чем книги из серии «Жизнь замечательных людей».
2. Взрослых детей раздражает забота родителей.
3. Мне нравится размышлять о причинах успехов и неудачах других людей.
4. Среди всех музыкальных передач предпочитаю передачи о современной музыке.
5. Чрезмерную раздражительность и несправедливые упреки больного надо терпеть, даже если они продолжаются годами.
6. Больному человеку можно помочь даже словом.
7. Посторонним людям не следует вмешиваться в конфликт между двумя лицами.
8. Старые люди, как правило, обидчивы без причин.

9. Когда в детстве слушал грустную историю, на мои глаза сами по себе наворачивались слезы.
10. Раздраженное состояние моих родителей влияет на мое настроение.
11. Я равнодушен к критике в мой адрес.
12. Мне больше нравится рассматривать портреты, чем картины с пейзажами.
13. Я всегда прощал все родителям, даже если они были неправы.
14. Если лошадь плохо тянет, ее нужно хлестать.
15. Когда я читаю о драматических событиях в жизни людей, то чувствую, словно это происходит со мной.
16. Родители относятся к своим детям справедливо.
17. Видя ссорящихся подростков или взрослых, я вмешиваюсь.
18. Я не обращаю внимания на плохое настроение моих родителей.
19. Я подолгу наблюдаю за поведением животных, откладывая другие дела.
20. Фильмы и книги могут вызвать слезы только у несерьезных людей.
21. Мне нравится наблюдать за выражением лиц и поведением незнакомых людей.
22. В детстве я приводил домой кошек и собак.
23. Все люди необоснованно озлобленны.
24. Глядя на постороннего человека, мне хочется угадать, как сложится его жизнь.
25. В детстве младшие по возрасту ходили за мной по пятам.
26. При виде покалеченного животного я стараюсь ему чем-то помочь.
27. Человеку станет легче, если внимательно слушать его жалобы.
28. Увидев уличное происшествие, я стараюсь не попадать в число свидетелей.
29. Младшим нравится, когда я предлагаю им свою идею, дело или развлечение.
30. Люди преувеличивают способность животных чувствовать настроение своих хозяев.
31. Из затруднительной конфликтной ситуации человек должен выходить самостоятельно.
32. Если ребенок плачет, на то есть свои причины.
33. Молодежь должна удовлетворять любые просьбы и чудачества стариков.
34. Мне хотелось разобраться, почему некоторые мои одноклассники иногда были задумчивы.
35. Беспризорных домашних животных следует отлавливать и уничтожать.
36. Если мои друзья начинают обсуждать со мной свои личные проблемы, я стараюсь перевести разговор на другую тему.

Прежде чем подсчитать полученные результаты, проверьте степень откровенности, с которой вы отвечали. Не ответили ли вы «не знаю» на некоторые из утверждений под номерами: 3, 9, 11, 13, 28, 36, а также не пометили ли пункты 11, 13, 15, 27 ответами «да, всегда»? Если это так, то вы не пожелали быть откровенными перед собой, а в некоторых случаях стремились выглядеть в лучшем свете. Результатам тестирования можно доверять, если по всем перечисленным утверждениям вы дали не более трех неискренних ответов, при четырех же следует сомневаться в их достоверности, а при пяти – можете считать, что работу выполнили напрасно. Теперь просуммируйте все баллы, приписанные ответам на вопросы пунктов: 2, 5, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 19, 21, 22, 24, 25, 26, 27, 29 и 32. Соотнесите результат со шкалой развитости эмпатичных тенденций.

Если вы набрали от 82 до 90 баллов – это очень высокий уровень эмпатичности. У вас болезненно развито сопереживание. В общении, как барометр, тонко реагируете на настроение собеседника, еще не успевшего сказать ни слова. Вам трудно от того, что окружающие используют вас в качестве громоотвода, обрушивая на вас эмоциональное состояние. Плохо чувствуете себя в присутствии «тяжелых» людей. Взрослые и дети охотно доверяют вам свои тайны и идут за советом. Нередко испытываете комплекс вины, опасаясь причинить людям хлопоты; не только словом, но даже взглядом боитесь задеть их. В то же время сами очень ранимы. Можете страдать при виде покалеченного животного или не находить себе места от случайного холодного приветствия вашего шефа. Ваша

впечатлительность порой долго не дает заснуть. Будучи в расстроенных чувствах, нуждаетесь в эмоциональной поддержке со стороны. При таком отношении к жизни вы близки к невротическим срывам. Побеспокойтесь о психическом здоровье.
От 63 до 81 балла – высокая эмпатичность. Вы чувствительны к нуждам и проблемам окружающих, великодушны, склонны многое им прощать. С неподдельным интересом относитесь к людям. Вам нравится «читать» их лица и «заглядывать» в их будущее, вы эмоционально отзывчивы, общительны, быстро устанавливаете контакты с окружающими и находите общий язык. Должно быть, и дети тянутся к вам. Окружающие ценят вашу душевность. Вы стараетесь не допускать конфликтов и находить компромиссные решения. Хорошо переносите критику в свой адрес. В оценке событий больше доверяете своим чувствам и интуиции, чем аналитическим выводам. Предпочитаете работать с людьми, нежели в одиночку. Постоянно нуждаетесь в социальном одобрении своих действий. При всех перечисленных качествах вы не всегда аккуратны в точной и кропотливой работе. Не стоит особого труда вывести вас из равновесия.
От 37 до 62 баллов – нормальный уровень эмпатичности, присущий подавляющему большинству людей. Окружающие не могут назвать вас «толстокожим», но в то же время вы не относитесь к числу особо чувствительных лиц. В межличностных отношениях судить о других более склонны по их поступкам, чем доверять своим личным впечатлениям. Вам не чужды эмоциональные проявления, но в большинстве своем они находятся под самоконтролем. В общении внимательны, стараетесь понять больше, чем сказано словами, но при излишнем влиянии чувств собеседника теряете терпение. Предпочитаете деликатно не высказывать свою точку зрения, не будучи уверенным, что она будет принята. При чтении художественных произведений и просмотре фильмов чаще следите за действием, чем за переживаниями героев. Затрудняетесь прогнозировать развитие отношений между людьми, поэтому случается, что их поступки оказываются для вас неожиданными. У вас нет раскованности чувств, и это мешает вашему полноценному восприятию людей.
12–36 баллов – низкий уровень эмпатичности. Вы испытываете затруднения в установлении контактов с людьми, неуютно чувствуете себя в большой компании. Эмоциональные проявления в поступках окружающих подчас кажутся вам непонятными и лишенными смысла. Отдаете предпочтение уединенным занятиям конкретным делом, а не работе с людьми. Вы – сторонник точных формулировок и рациональных решений. Вероятно, у вас мало друзей, а тех, кто есть, цените больше за деловые качества и ясный ум, чем за чуткость и отзывчивость. Люди платят вам тем же. Бывает, когда чувствуете свою отчужденность, окружающие не слишком жалуют вас вниманием. Но это поправимо, если вы раскроете панцирь и станете пристальнее всматриваться в поведение близких и принимать их проблемы как свои.
11 баллов и менее – очень низкий уровень. Эмпатичные тенденции личности не развиты. Затрудняетесь первым начать разговор, держитесь особняком среди сослуживцев. Особенно трудны контакты с детьми и лицами, которые намного старше вас. В межличностных отношениях нередко оказываетесь в неловком положении. Во многом не находите взаимопонимания с окружающими. Любите острые ощущения, спортивные состязания предпочитаете искусству. В деятельности слишком сконцентрированы на себе. Вы можете быть очень продуктивны в индивидуальной работе, во взаимодействии же с другими не всегда выглядите в лучшем свете. Болезненно переносите критику в свой адрес, хотя можете на нее бурно не реагировать. Необходима гимнастика чувств.

Что говорят вам мимика и жесты? (Н. Т. Оганесян)

1. Вы считаете, что мимика и жесты – это:
а) спонтанное выражение состояния человека в данный конкретный момент;
б) дополнение к речи;
в) «предательское» проявление нашего подсознания.
2. Считаете ли вы, что у женщин язык мимики и жестов более выразителен, чем у мужчин?

а) да;
б) нет;
в) не знаю;
3. Как вы здороваетесь с хорошими друзьями?
а) вы радостно кричите «Привет!»;
б) сердечным рукопожатием;
в) слегка обнимаете друг друга;
г) приветствуете их сдержанным движением руки;
д) целуете друг друга в щеку.
4. Какая мимика и какие жесты, по вашему мнению, означают во всем мире одно и то же? Дайте три ответа:
а) когда качают головой;
б) когда кивают головой;
в) когда морщат нос;
г) когда морщат лоб;
д) когда подмигивают;
е) когда улыбаются.
5. Какая часть тела выразительнее всего?
а) ступни;
б) ноги;
в) руки;
г) кисти;
д) плечи.
6. Какая часть вашего лица наиболее выразительна, по вашему мнению? Дайте два ответа:
а) лоб;
б) брови;
в) глаза;
г) нос;
д) губы;
е) уголки рта.
7. Когда вы проходите мимо витрины магазина, в которой видно ваше отражение, на что в себе вы обращаете внимание в первую очередь?
а) как на вас сидит одежда;
б) на прическу;
в) на походку;
г) на осанку;
д) ни на что.
8. Если кто-то, разговаривая или смеясь, часто прикрывает рот рукой, в вашем представлении это означает, что:
а) ему есть что скрывать;
б) у него некрасивые зубы;
в) он чего-то стыдится.
9. На что вы прежде всего обращаете внимание у вашего собеседника?
а) на глаза;
б) на рот;
в) на руки;
г) на позу.
10. Если ваш собеседник, разговаривая с вами, отводит глаза, для вас это признак:
а) нечестности;

б) неуверенности в себе;
в) собранности.
11. Можно ли по внешнему виду узнать типичного преступника?
а) да;
б) нет;
в) не знаю.
12. Мужчина заговаривает с женщиной. Он это делает потому, что:
а) первый шаг всегда делают именно мужчины;
б) женщина неосознанно дает понять, что хотела бы, чтобы с ней заговорили;
в) он достаточно мужественен для того, чтобы рискнуть получить от ворот поворот.
13. У вас создалось впечатление, что слова человека не соответствуют тем «сигналам», которые можно уловить из его мимики и жестов. Чему вы больше поверите?
а) словам;
б) «сигналам»;
в) он вообще вызовет у вас подозрение.
14. Поп-звезды представляют публике «жесты», имеющие однозначно эротический характер. Что, по-вашему, за этим кроется?
а) просто фиглярство;
б) они «заводят» публику;
в) это выражение их собственного настроения.
15. Вы смотрите в одиночестве страшную детективную киноленту. Что с вами происходит?
а) я смотрю совершенно спокойно;
б) я реагирую на происходящее каждой клеточкой своего существа;
в) закрываю глаза при особо страшных сценах.
16. Можно ли контролировать свою мимику?
а) да;
б) нет;
в) только отдельные ее элементы.
17. При интенсивном флирте вы «изъясняетесь» преимущественно:
а) глазами;
б) руками;
в) словами.
18. Считаете ли вы, что большинство наших жестов…
а) «подсмотрены» у кого-то и заучены;
б) передаются из поколения в поколение;
в) заложены от природы.
19. Если у человека борода, для вас это признак:
а) мужественности;
б) того, что человек хочет скрыть черты своего лица;
в) того, что этот тип слишком ленив, чтобы бриться.
20. Многие люди утверждают, что правая и левая стороны лица у них отличаются друг от друга. Вы согласны с этим?
а) да;
б) нет;
в) только у пожилых людей.

Ответы:
1. а – 2, б – 4, в – 3
2. а – 1, б – 3, в – 0

3. а – 4, б – 4, в – 3, г – 2, д – 4
4. а – 0, б – 0, в – 1, г – 1, д – 0, е – 1
5. а – 1, б – 2, в – 3, г – 4, д – 2
6. а – 2, б – 1, в – 3, г – 2, д – 3, е – 2
7. а – 1, б – 3, в – 3, г – 2, д – 0
8. а – 3, б – 1, в – 1
9. а – 3, б – 2, в – 2, г – 1
10. а – 3, б – 2, в – 1
11. а – 0, б – 3, в – 1
12. а – 1, б – 4, в – 2
13. а – 0, б – 4, в – 3
14. а – 4, б – 2, в – 0
15. а – 4, б – 0, в – 1
16. а – 0, б – 2, в – 1
17. а – 3, б – 4, в – 1
18. а – 2, б – 4, в – 0
19. а – 3, б – 2, в – 1
20. а – 4, б – 0, в – 2

77–56 баллов – у вас отличная интуиция, вы обладаете способностью понимать других людей, у вас есть наблюдательность и чутье. Но вы слишком сильно полагаетесь в своих суждениях на эти качества, слова имеют для вас второстепенное значение. Ваши «приговоры» слишком поспешны, и в этом кроется опасность. Делайте на это поправку, и у вас есть все шансы научиться прекрасно разбираться в людях.

55–34 баллов – вам доставляет определенное удовольствие наблюдать за другими людьми, и вы неплохо интерпретируете их мимику и жесты. Но вы еще совсем не умеете использовать эту информацию в реальной жизни, например, для того, чтобы правильно строить свои отношения с окружающими. Вы склонны буквально воспринимать сказанные вам слова и руководствоваться ими.

33–11 баллов – язык мимики и жестов для вас – китайская грамота. Вам необыкновенно трудно правильно оценивать людей. И не потому, что вы на это не способны, просто вы не придаете этому значения. Постарайтесь намеренно фиксировать внимание на жестах окружающих вас людей, тренируйте наблюдательность.

Умеете ли вы слушать? (М. Снайдер по: М. А. Измайлова, 2011)

Сформированность умений слушать играет важнейшую роль в создании атмосферы партнерства и сотрудничества в расположении к себе клиента, в повышении комфортности общения с вами и снижения риска неконструктивного спора. Данный тест поможет вам оценить свою способность заинтересованно, внимательно выслушивать клиента.

На 10 вопросов следует дать ответы, которые оцениваются: «почти всегда» – 2 балла, «в большинстве случаев» – 4 балла, «иногда» – 6 баллов, «редко» – 8 баллов, «почти никогда» – 10 баллов.

1. Стараетесь ли вы «свернуть» беседу в тех случаях, когда тема (или собеседник) неинтересна вам?
2. Раздражают ли вас манеры вашего партнера по общению?
3. Может ли неудачное выражение другого человека спровоцировать вас на резкость или грубость?
4. Избегаете ли вы вступать в разговор с неизвестным или малознакомым вам человеком?
5. Имеете ли вы привычку перебивать говорящего?
6. Делаете ли вы вид, что внимательно слушаете, а сами думаете совсем о другом?
7. Меняете ли вы тон, голос, выражение лица в зависимости от того, кто ваш собеседник?
8. Меняете ли вы тему разговора, если он коснулся неприятной для вас темы?
9. Поправляете ли вы человека, если в его речи встречаются вульгаризмы, неправильно

произнесенные слова?
10. Бывает ли у вас снисходительно-менторский тон с оттенком пренебрежения и иронии по отношению к тому, с кем вы говорите?
Ключ . Обычно средний балл слушателей 55. Если вы набрали более 62 баллов, то вы слушатель «выше среднего уровня».

Шкала измерения самомониторинга (М. Снайдер)

Основное назначение шкалы – диагностика индивидуальных различий в управлении впечатлением, выявление гибкости поведения во взаимодействии с другими людьми. Гибкость поведения достигается за счет способности адекватно воспринимать состояние и поведение партнера по общению, постоянно контролировать и изменять собственное поведение с учетом полученной о человеке информации и требований коммуникативной ситуации.
Приведенные высказывания касаются ваших личных поступков в разных ситуациях. Если вы считаете, что утверждение верно или в основном верно, то поставьте напротив номера данного утверждения знак «+». Если же вам кажется, что высказывание не подходит к описанию вашего поведения или в основном не подходит, поставьте знак «—».
1. Мне трудно подражать поведению других людей.
2. На встречах, вечеринках, в компании я не пытаюсь сделать или сказать то, что должно нравиться другим людям.
3. Я могу защищать только те идеи, в которые верю сам.
4. Я могу импровизировать речь даже по такой теме, в которой я совсем не разбираюсь.
5. Я думаю, что у меня есть способность производить впечатление на других людей и развлекать их.
6. Я, вероятно, мог бы стать хорошим актером.
7. В группе я редко являюсь центром внимания.
8. В различных ситуациях и с разными людьми я веду себя совсем по-разному.
9. Вряд ли я достигаю успеха тогда, когда пытаюсь понравиться другим людям.
10. Я не всегда тот человек, каким кажусь другим людям.
11. Я не изменю своего мнения или поведения, чтобы понравиться другим людям.
12. Я согласился бы быть тамадой на вечеринке.
13. Я никогда не был удачен в играх, требующих импровизации.
14. Мне трудно изменить свое поведение, чтобы соответствовать определенной ситуации или подстроиться под определенного человека.
15. На вечеринках и в компании я предоставляю возможность другим людям рассказывать шутки и анекдоты.
16. Я чувствую себя немного скованным в группах и компаниях и не могу в полной мере выразить себя.
17. Я могу смотреть в глаза другому и невозмутимо лгать, если это надо для дела.
18. Я могу обмануть других людей тем, что кажусь дружелюбным по отношению к ним, когда в действительности они мне вовсе не симпатичны.

Ключ:
(+) – вопросы 4, 5, 6, 8, 10, 12, 17, 18.
(—) – вопросы 1, 2, 3, 7, 9, 11, 13, 14, 15, 16.

Средние значения и стандартные отклонения показателей самомониторинга:

Группы Средняя Ст. откл.
Мужчины 10,9 3,1
Женщины 9,5 3,7

Публичные профессии 12,3 2,0
Технические профессии 8,9 2,6

Люди с высокой оценкой по шкале самомониторинга намного лучше способны намеренно выражать и передавать широкий спектр эмоций вербальными и невербальными средствами, чем те, у которых оценки по шкале самомониторинга низкие. По сравнению с последними они могут эффективно и убедительно демонстрировать сложные черты характера и поведенческие реакции, такие как настороженность, замкнутость, интровертированность. А затем уже «изображать» себя дружелюбными, открытыми, экстравертированными.
Характеристики людей с высоким уровнем самомониторинга. Такие личности особенно чувствительны к экспрессивным реакциям и самопрезентации других; они умеют учитывать специфику данной социальной ситуации и осуществляют контроль и управление собственной вербальной и невербальной самопрезентацией с учетом этих факторов. Такие люди готовы модифицировать свое поведение, демонстрируют значительную вариативность своего поведения, используя большое количество поведенческих стратегий для того, чтобы получить позитивные результаты в любом социальном взаимодействии, они адаптивны, гибки и прагматичны. Этим людям свойственна социальная смелость, активность, они более жизнерадостны, разговорчивы, подвижны, дипломатичны в отношениях с окружающими. При стремлении создать благоприятное впечатление о себе демонстрируют только лучшие качества.
Характеристики людей с низким уровнем самомониторинга. Такие личности не столь внимательны к социальной информации, менее гибки в демонстрации разных форм экспрессивного поведения. Их поведение управляется в функциональном смысле внутренним эмоциональным состоянием. Они выражают себя так, как они чувствуют; их поведение не выражается в самопрезентации, созданной соответственно данной конкретной ситуации. Во взаимодействии с другими может проявляться прямолинейность, сдержанность в контактах, демонстрируется поведение, соответствующее собственным установкам, ценностям, упорство в отстаивании своего мнения. Люди с низким уровнем самомониторинга самодостаточны по натуре, в меньшей степени подвержены влиянию ситуации, принципиальны, откровенны.

Ваш стиль критики (Соснин, Лунев, 1993)

Критика может быть направлена на неадаптивное поведение, но не на личность. Нельзя использовать ее для самоутверждения. Критика ранит самолюбие клиента, поэтому в этот момент нужно быть максимально деликатным и чутким. Этот тест покажет вам, насколько вы владеете искусством конструктивной критики.
Ответьте: да или нет.

1. Склонны ли вы высказывать свои рекомендации собеседнику, когда обеспокоены или утомлены?
2. Встречаются ли в ваших критических замечаниях нотки раздражения, скуки и сарказма?
3. Стараетесь ли вы понять и учесть физическое и эмоциональное состояние собеседника, прежде чем выскажете свои замечания?
4. Нравится ли вам оставлять за собой последнее слово, прибегая к выражениям типа: «Я же тебе говорил!», «Я так и думал!», «Ну что, я оказался прав, не так ли?»
5. Можете ли вы так же легко высказать похвалу, как и отметить погрешность?
6. Верно ли, что вы испытываете тайное чувство превосходства или чувство неполноценности?
7. Когда вы делаете ошибки, свойственно ли вам обычно находить для них оправдания?
8. Прислушиваетесь ли вы к предложениям, критическим замечаниям в свой адрес и оцениваете ли их объективно?
9. Склонны ли вы поднимать шум по пустякам?

10. Можете ли вы молча слушать другого, не давая немедленный ответ на все, что произносится?
11. Часто ли ваше лицо выражает гнев, отвращение, нетерпение?
12. Столкнувшись с ошибкой, вы чаще испытываете раздражение или просто стремитесь исправить ее?

Ключ. Все ответы должны быть «Нет», кроме 3,5, 8 и 10.
12 баллов. Вы умеете высказывать критику мягко и артистично, в виде рекомендаций.
8–10 баллов. Вы высказываете критику таким образом, что она принимается как помощь, а не как упрек. Вы помните, что главная цель критики – помочь человеку стать лучше.
4–7 баллов. Ваш подход в основном негативный. Вы обращаете внимание, прежде всего, на противоречия, на то, что разъединяет, не стремитесь достигать согласия.
0–3 балла. Вам свойственно выдавать критику, пропитанную ядом. Есть более легкие, быстрые и надежные способы исправить то, что вам не нравится.

«Познай самого себя!» Познала. И это нисколько не облегчает мне познания другого. Наоборот, как только я начинаю судить человека по себе, получается недоразумение за недоразумением.
(Марина Цветаева)

Опросник для исследования синдрома выгорания (Дж. Гринберг, 2002)

1. Снижается ли эффективность вашей работы?
2. Потеряли ли вы часть инициативы на работе?
3. Потеряли ли вы интерес к работе?
4. Усилился ли ваш стресс на работе?
5. Вы чувствуете утомление или снижение темпа работы?
6. У вас болит голова?
7. У вас болит живот?
8. Вы убавили в весе?
9. У вас проблемы со сном?
10. Ваше дыхание стало прерывистым?
11. У вас часто меняется настроение?
12. Вы легко злитесь?
13. Вы часто обижаетесь?
14. Вы стали более подозрительны, чем обычно?
15. Вы чувствуете себя более беспомощным, чем всегда?
16. Вы употребляете слишком много средств, влияющих на настроение (транквилизаторы, алкоголь и т. д.)?
17. Вы стали менее гибким?
18. Вы стали более критично относиться к собственной компетентности и к компетентности других?
19. Вы работаете больше, а чувствуете, что сделали меньше?
20. Вы частично утратили чувство юмора?

Если вы ответили утвердительно на 10 вопросов, вы, вероятно, находитесь в состоянии «отключки». Если вам подходит 15 и более утверждений, возможно, вы выгораете или уже выгорели.

Самостоятельные упражнения

Трудный случай

Как-то мой дипломник пожаловался на отсутствие эффекта в работе со своим, как он его назвал, «подопытным кроликом». Лед тронулся после того, как студент проделал упражнение, которое может помочь в подобном случае и вам. Представьте, что вы считаете своего трудного клиента ненормальным и хотите сделать его нормальным. Почувствуйте свою ответственность за этого клиента. Обратите внимание, что этому человеку чего-то недостает, это ущербная личность. Почувствуйте, что он, в общем-то, не стоит ваших усилий.
Теперь встряхнитесь и отбросьте это. Взгляните на уникальность этого человека. Что изменится, если вы примете его таким, какой он есть? Если вы воспримите особенности этого человека не как что-то, от чего нужно избавиться, а как часть условий его бытия? Как бы вы себя чувствовали на его месте? Как бы он чувствовал себя, если бы у него было к этому такое же отношение?

Полюбите себя

Составьте как можно более подробный список причин, по которым вы не можете полюбить себя. Теперь вычеркните все то, что относится к общим правилам, принципам типа: «Любить себя нескромно», «Человек должен любить других, а не себя». Подобные высказывания – лишь ширма, за которой неудачник прячется от реальных причин своих неудач. Поэтому пусть в списке останется лишь то, что связано лично с вами.
Теперь перед вами список ваших недостатков. Этот список, короткий или длинный, список того, что портит вам жизнь. Прежде всего подумайте: если бы эти недостатки принадлежали не вам, а какому-нибудь другому человеку, которого вы очень любите, какие из них вы простили бы ему или, может быть, посчитали даже интересной изюминкой? Вычеркните эти черты, они не смогли помешать вам полюбить другого человека и, следовательно, не могут помешать полюбить себя.
Отметьте те милые слабости и недостатки, которые вы могли бы помочь преодолеть любимому человеку. Почему бы вам не сделать то же самое для себя? Выпишите их в отдельный список, а из этого вычеркните. С теми, что остались, давайте поступим таким образом: скажем себе, что они у нас есть, надо научиться жить с ними и думать, как с ними справиться. Мы же не откажемся от любимого человека, если узнаем, что некоторые его привычки нас не очень устраивают.

В лучах солнца

Нарисуйте солнце, в центре солнечного круга напишите свое имя или нарисуйте свой портрет. Затем вдоль лучей напишите все свои профессиональные достоинства. Лучей должно быть не менее 10.

Расслабьтесь!

Повращайте глазами: дважды в одном направлении, дважды в другом. Посмотрите вдаль, затем на близкий предмет. Нахмурьтесь, затем улыбнитесь. Несколько раз широко зевните. Поднимите плечи к ушам и медленно опустите. Потрясите кистями и поболтайте ими. Сожмите и разожмите кулаки. Сделайте три глубоких вдоха, выдыхая с каждым разом все полнее. Мягко прогнитесь в позвоночнике вперед-назад и из стороны в сторону. Напрягите и расслабьте ягодицы, а затем икры ног. Сделайте круговые движения ступнями, расслабляя лодыжки. Трижды поднимите пальцы ног, чтобы ступни изогнулись вверх. Скажите себе: «Я спокоен и уверен, я легко владею собой».

Журналистка

В многолюдном месте, вооружившись блокнотом, вы преграждаете путь молодому человеку: «Я – журналистка. Пишу статью о вреде курения. Ответьте мне на пару вопросов. Вы курите?.. Почему?»

Выбирайте неспешащих и более открытых мужчин. Ваше главное оружие – улыбка и мастерство беседы.

Дитя природы

Спросите, как попасть на улицу, на которой в это время находитесь. В течение дня призывно улыбнитесь 10 незнакомым людям противоположного пола и поприветствуйте их. Посетите секцию одежды для противоположного пола. Погуляйте по улице в туфлях разного цвета, улыбаясь встречным прохожим и напевая лирические песенки. Попросите мобильник, «чтобы срочно позвонить». Попросите у симпатичных прохожих номера их телефонов, не давая своего. В магазине «Интим» поговорите с покупателями (и мужчинами, и женщинами) о назначении товаров.

Подсказки тела

Возьмите лист бумаги и напишите сверху свою проблему в форме вопроса или внизу в форме высказывания. Чем более точно сформулирован вопрос, тем лучше. Затем набросайте как можно больше возможных решений проблемы (любые, какие только приходят в голову). Отложите в сторону лист бумаги и сосредоточьте внимание на своем теле, чувствуя ноги на полу, контакт со стулом, с одеждой, замечая напряжение мышц и другие ощущения: зуд, биение сердца, холодные ноги и т. п. После этого вновь возьмите лист бумаги и медленно одно за другим просмотрите предложенные решения проблемы.
Необходимо после каждого решения делать паузы, чтобы замечать, какой «комментарий» дает тело к прочитанному. Это может быть ощущение тепла, зуда или «гусиной кожи», напряжение или расслабление мышц живота, затылочной области, плеч или груди, изменение дыхания, учащенное сердцебиение или боли в области сердца и т. д. Нужно попытаться определить, говорит ли тело предложенному решению «да» или «нет». Если оно говорит «нет», вычеркните решение. В конце подчеркните решения, на которые тело дало наиболее положительную реакцию.

Запретный плод

Положите на пол какой-нибудь предмет. Этот предмет сейчас тайно символизирует что-то очень интересное для вас, но запрещенное по моральным или другим соображениям. Хочется и колется – как вы с этим поступите? Покажите борьбу мотивов и конечный результат.

Обнаружение контрпереносных чувств

Ответьте себе на следующее вопросы.
• Почему я именно так ответил на ту реплику клиента? Чем это было вызвано?
• На что я реагировал, когда сказал это?
• Что я старался поведать клиенту? Зачем я задал тот вопрос?
• Действительно ли я задал его в целях, как-то связанных с помощью клиенту?
• Не было ли это простым любопытством?
• Не превратился ли я на самом деле в судью, когда задавал тот вопрос?
• Почему мне в тот момент понадобилось давать совет?
• Не из-за того ли ощущения, что клиентка уверена в моем знании ответов на все вопросы? И не отвечал ли я ей как всезнайка?
• Почему такая сильная эмоциональная сопричастность возникла у меня именно с этим клиентом, которому так не хватает любви и ощущения безопасности?
• Не может ли это главным образом объясняться тем, что и я все еще испытываю ощущение, будто меня

не любят и не могут любить?
• Почему я хотел (или почему не хотел), чтобы родители, жена или муж этого клиента тоже пришли на консультацию?
• Не потому ли, что я чрезмерно отождествляю себя с клиентом и заранее отвергаю его супругу или родителей?
• Почему во время первой беседы я так много говорил сам, вместо того чтобы дать клиенту рассказать о себе?
• Не объяснялось ли это убеждением, что я должен произвести на клиента впечатление своими познаниями, чтобы он пришел ко мне еще раз?
• Почему меня так расстраивает, когда клиент не приходит на сессию?
• Возможно, в действительности я не ощущаю безопасности и уверенности в вопросе о моей профпригодности?
• Почему я так неохотно «отпускаю» клиента, когда консультации доходят до вполне благополучного завершения, или когда понимаю, что клиента нужно направить к другому специалисту?
• Не использую ли я клиента в своих целях и не позволяю ли ему использовать себя?

Позитивное переименование

Потренируйтесь в смене ярлыков (по примерам из таблицы).

Риск открытости

Ответьте себе на следующие вопросы:
• Хочу ли я большей близости с людьми?
• Что для меня означает близость или интимность: откровенные разговоры, физическая близость, прикосновения?
• Нравится ли мне, когда другие делятся со мной чем-то важным в их жизни, включая их секреты и глубокие чувства?
• Нравится ли мне делиться с другими чем-то важным в моей жизни – моими секретами и моими чувствами?
• С какими людьми я сейчас близок?
• Поощряю ли я других к большей близости со мной? Как я это делаю?
• Можно ли сказать, что близость с людьми несколько пугает меня? Если да, что именно меня пугает?
• Как я действую, если чувствую, что отвергнут кем-то?
• Был ли я когда-либо действительно оставлен или отвергнут кем-то?
• В случае отвержения, как я пытаюсь управлять своими чувствами?
• Бывает ли, что я избегаю знакомиться или войти в группу, поскольку боюсь, что не буду принят?
• Могут ли другие люди легко отпугнуть меня?
• Легко ли я обижаюсь, и что я делаю, когда обижен?
• Избегаю ли я тех, кто, возможно, хочет сблизиться со мной?
• Что я делаю, когда другие хотят подружиться со мной, а я не хочу?

Полочки для чувств

Заполните таблицу категоризации эмоций прилагательными, характеризующими состояние человека:

Антагонистический
Апологетический
Беззаботный
Беззащитный
Безнадежный
Безопасный
Беспокойный
Близкий по духу
Бодрый
Болезненный
Брюзжащий
Бунтующий
Веселый
Взволнованный
Виноватый
Возбужденный
Возмущенный
Вознагражденный
Ворчливый
Враждебный
Вызывающий
Гневный
Гордый
Дезориентированный
Деликатный
Депрессивный
Дерганый
Дерзающий
Добродетельный
Довольный
Дружелюбный
Жаждущий
Жизнелюбивый
Заботливый
Заваленный
Запуганный
Зачумленный
Защитительный
Злобный
Избитый
Извиняющийся
Изможденный
Измученный
Изумительный
Изумленный
Искрящийся
Испуганный

Истощенный
Ленивый
Ликующий
Любящий
Медлительный
Мирный
Миролюбивый
Мрачный
Надеющийся
Надоедливый
Негодный
Негодующий
Недружелюбный
Незаинтересованный
Ненавидящий
Неопределенный
Непонятный
Непростой
Нервный
Несмелый
Несогласный
Несчастный
Нетерпимый
Неугомонный
Ноющий
Обделенный
Обезумевший
Обеспокоенный
Обидчивый
Обиженный
Обласканный
Обманутый
Обновленный
Обойденный
Огорченный
Одинокий
Одобряемый
Одурманенный
Оживленный
Опозоренный
Оптимистичный
Опьяненный
Освобожденный
Оскорбленный
Осмеливающийся
Осчастливленный
Отброшенный
Отвергнутый
Отрешенный

Отринутый
Отчаявшийся
Очаровательный
Ошарашенный
Ошеломленный
Перегруженный
Пессимистический
Печальный
Подавленный
Позитивный
Покинутый
Покорный
Помыкаемый
Пораженный
Потрясенный
Праздничный
Предчувствующий
Привлекательный
Примиряющий
Принесенный в жертву
Принимаемый
Принимающий
Пристыженный
Приятный
Провоцирующий
Пугливый
Радостный
Радующий
Раздраженный
Раздражительный
Разочарованный
Раненый
Раскаивающийся
Рассерженный
Расслабленный
Расстроенный
Растерянный
С упавшим сердцем
Самонадеянный
Сварливый
Связанный
Сердитый
Сконфуженный
Скучающий
Сломленный
Смелый
Смешавшийся
Смеющийся
Содействующий

Сожалеющий
Сочувствующий
Спокойный
Счастливый
Твердый
Торжествующий
Тревожный
Трепещущий
Уверенный
Угнетенный
Удивленный
Удовлетворенный
Удовлетворяющий
Удрученный
Ужасающийся
Унылый
Успокоенный
Усталый
Устрашенный
Участливый
Ценимый
Циничный
Чувствительный
Шокированный
Яростный

Выражение эмоций

Эмоции могут выражаться непосредственно (Н) через слова, например: «Я разочарован», «Ты мне нравишься». Может быть и опосредованное (О) выражение эмоций: «Ой, Нина!», «Ну, ты даешь!» Мы можем лишь подозревать, что за эмоции скрыты в последнем случае.
Отнесите следующие высказывания к опосредованному (О) или непосредственному (Н) выражению эмоций. Если вы с коллегой отвечаете по-разному, обсудите, что вас привело к разным ответам.
1 А. Успокойся, больше ни слова!
Б. Я разозлен тем, что ты мне только что сказал.
2 А. Разве ты не видишь, что я занят, выйди.
Б. Меня раздражает то, что ты меня постоянно прерываешь.
В. Тебе наплевать на чувства других, ты эгоист.
3 А. Я раздавлен тем, что случилось.
Б. Сегодня был неприятный день.
4 А. Ты бесподобен.
Б. Ты мне действительно нравишься.
5 А. В твоем обществе я чувствую себя хорошо и раскованно.
Б. Мы все чувствуем, что ты прекрасный человек.
В. Все любят тебя.
6 А. Если дела здесь не изменятся, то я поищу себе новую работу.
Б. Ты когда-нибудь сталкивался с таким плохим коллективом?
В. Мне страшно признаться в том, что мне нужна помощь.
7 А. Это дурацкое упражнение.

Б. Я чувствую, что это дурацкое упражнение.
В. Меня обескуражило это упражнение.
8 А. Я чувствую свою неспособность, выполняя это упражнение.
Б. Я не способен работать над этой темой.
9 А. Я неудачник, я никогда ничего не достигну.
Б. Наш преподаватель совсем тупой, он ничего мне не дал.
В. Я в унынии оттого, что мне ничего не удалось получить от группы.

Анализ ответов дан не по порядку, поэтому будьте внимательны.

1А – О. Приказы, подобные этому, передают очень сильные чувства, однако в них не описывается непосредственно, какое же чувство испытывает говорящий.
Б – Н. Говорящий сообщает о своем чувстве непосредственно.

7А – О. В этом предложении выражена негативная оценка, однако негативные чувства не описываются непосредственно.
Б – О. Несмотря на то, что предложение начинается со слов: «Я чувствую…», говорящий не раскрывает, что он чувствует, а дает негативную оценку. Часто под словами: «Я чувствую…» подразумевается: «Я думаю…», «Я считаю…», «Я предполагаю…» Например, когда вы говорите: «У меня ощущение, что в этой группе будет скучно», вы высказываете предположение, но ничего не говорите о чувствах.
В – Н. В данном случае есть описание своих эмоций. С оценкой упражнения можно не соглашаться (Сергей оценивает его как плохое, Анна – как хорошее, возникает спор). Однако если Сергей говорит, что он чувствует себя в упражнении тревожно, а Анна заявляет, что она выполняла упражнение с удовольствием, спорить не о чем.

4А – О. Это оценка. В этом предложении выражаются позитивные эмоции к другому без описания их содержания. Нравится ли говорящему его партнер, охотно ли он проводит с ним время или имеется в виду нечто иное? В предложении на эти вопросы ответа нет.
Б – Н.

2А – О. Сильная эмоция выражается здесь в вопросе и приказе, но само чувство не описывается.
Б – Н.
В – О. Говорящий обвиняет другого. Обвинение приводит к сильным негативным эмоциям, но сами эмоции не описываются. Трудно понять, являются ли обвинения реакциями раздражения, разочарования и т. д.

6А – О. В этом предложении негативные эмоции выражаются относительно организации. Самого описания эмоции не дано. Говорящий смело говорит о положении в организации, но ничего – о своем состоянии.
Б – О. Это риторический вопрос, который выражает негативную эмоцию в отношении организации. О какой эмоции идет речь – неизвестно.
В – О. Здесь ясно говорится, что чувствует говорящий: страх. Запомните, что выражения, в которых сообщается о вашем раздражении, являются производными от ваших страхов, ущемленного самолюбия, разочарования, одиночества и т. д. Однако, если эти чувства не вербализуются, то собеседник не может понять вашего состояния и прореагирует неадекватно.
9А – О.
Б – О. Вместо того, чтобы отнестись самокритично, говорящий упрекает учителя. В оценке заложены негативные эмоции, но они не описаны.
В – Н.

5А – Н.
Б – О. Говорящий скрывает собственные эмоции за коллективным «мы»; неясно, разделяет ли он эти чувства. Вторая часть фразы – оценка.
В – О. Запомните: приятнее, когда говорят: «Ты мне нравишься».
8А – Н.
Б – О. Неспособен – оценка, этикетка. Путается чувство неспособности и свойство неспособности. Можно испытывать чувство неспособности, но успешно выполнить задачу. Постоянно внушая себе, что ты не способен, настраиваешь себя на заведомую неудачу.
3А – Н.
Б – О. Отсутствует точное название эмоций. Мы не знаем, чувствует ли себя говорящий раздраженным, одиноким, униженным, отверженным или подавленным.

10 версий – тренинг версионного мышления

Найдите 10 версий, объясняющих поведение клиента в каждом случае.
• Мальчик восьми лет раздает украденное дома в классе.
• Девочка 14 лет пропускает занятия по физкультуре.
• Ученик 10-го класса не может выбрать вуз.
• Девушка не ночует дома.
• У женщины произошел выкидыш.
• Мужчина начал пить.
• Муж стал задерживаться на работе.

Будьте внимательны!

Проследите за собой: легко ли вам повторить последнюю фразу собеседника? Умолкнуть на полуслове, чтобы переключиться на его выслушивание? Легко ли вы запоминаете имя нового знакомого, часто ли называете его по имени в беседе?

Проявите понимание!

Легко ли вам кратко изложить мысль собеседника? Потренируйтесь следующим образом: когда вы берете нить беседы в свои руки, в течение полминуты обобщайте мысли собеседника и затем в течение двух-трех минут развивайте свои мысли.

Окажите уважение!

Умеете ли вы культурно спорить? Необидно, не переходя на личность, на эмоциональное давление? Умеете ли аргументировать свою точку зрения? Предлагаете ее или все же склонны навязывать? Интересуетесь ли причинами, которые мешают партнеру встать на вашу точку зрения?

Решение конфликта с ребенком

Молодая мама, одна воспитывающая 4-летнюю дочь, жалуется, что та нарочно назло ей отказывается убирать разбросанные игрушки. Что бы вы ей посоветовали?
1. Хорошенько наказать.
2. Заставить убрать, пригрозив наказанием: «Если не уберешь, то…»
3. Поощрить желательное поведение: «Убери, а я тебе за это…»
4. Предложить сделать это вместе.

5. Предложить какое-то объяснение, почему именно это надо сделать, например: «Если ты не уберешь, мне придется сделать это самой, и я не смогу тогда…»
Каждый из предложенных вариантов имеет свои плюсы и минусы.
1. Мать показала, что она в доме хозяйка и не допустит непослушания. Но при постоянном использовании этого способа ребенок будет чувствовать себя еще более одиноким.
2. Мать добилась своего, продемонстрировав силу. Однако если она решит всегда поступать таким образом, то это потребует от нее вновь прибегать к нажиму и натиску. Есть ли у нее для этого силы? И принесет ли ей это радость?
3. Эффект достигнут, мать контролирует ситуацию и демонстрирует свою любовь. Но, во-первых, надо точно знать, чем в этот момент заинтересовать ребенка, а во-вторых, ребенок может попасть в зависимость от подобных «сделок» и ничего уже не будет делать «даром».
4. Мать избежала конфликта, ребенок чувствует ее расположение, любовь. А всегда ли она будет способна брать на себя половину его обязанностей? И как быть с воспитанием у ребенка чувства ответственности?
5. Мать показывает, что не только сама любит ребенка, но ждет любви и поддержки и от него. Однако и этот вариант решения имеет свои сложности – довольно трудно добиться понимания сразу.
Лучше начинать решение конфликта с того способа, который ребенок в этот момент легче воспримет, а в дальнейшем перейти от жесткого способа к более мягкому.

Самоанализ неудачи

Неудачи, особенно при неопытности, неминуемы. Но это не повод для уныния. Скорей, это возможность задать себе очень полезные вопросы. Что я делаю такого, что создает или усугубляет проблемы в отношениях с клиентом? Почему я по-разному воспринимаю его при телефонном разговоре и личном общении? Мне хочется показать, кто здесь главный, когда он появляется на моей территории?
Какие мои неразрешенные личные проблемы оказались затронуты в возникшем конфликте? Я хочу сделать слишком много для клиента или у меня нет конкретного плана действий? Меня раздражает, что клиент не рассказывает, нравится ли ему наша совместная работа и каковы ее результаты?
Что мешает мне проявлять больше заботы и сочувствия к этому человеку? Кого он мне напоминает? Может быть, того, кто заговаривал мне зубы, чтобы манипулировать мной? Почему я так бурно отреагировал на просьбу клиента перенести сессию – ведь обычно я делаю это гораздо охотнее? Не отыгрываю ли я таким образом свое нетерпение и разочарование по поводу недостаточных успехов клиента?
Зачем я откровенничал с ним, мол, и я был в похожей ситуации? Он брезгливо отчитал меня за то, что я подлизываюсь. Наверное, моя откровенность была неуместной. Какие мои потребности не удовлетворены в отношениях с этим клиентом? Кажется, я хочу, кроме денег за хорошо выполненную работу, еще и благодарности, и покорности.

Окончание консультирования

Перечислите различные известные вам способы окончания консультирования. Сколько способов вы перечислили? Определите, какие из них хороши, а какие – нет. Проанализируйте последние 10 расставаний с клиентами (даже с теми, которых вы видели раз или два). Что бы вы изменили? Поиграйте с возможностями, которые вы могли бы использовать в следующий раз.
Опишите свой самый первый опыт разлуки, утраты или завершения личной терапии. Как вы себя чувствовали? О чем думали? Что вы делали? Как это было проработано? Опишите решение, которое вы тогда приняли. Как это решение действует сегодня? Оно все еще вас устраивает?
Начиная с этого раннего воспоминания, проследите свои реакции на болезненные утраты вплоть до

сегодняшнего дня. Или начните с последней утраты, если так легче, и проследите их вплоть до самого раннего воспоминания. Это уже стало моделью поведения? Вы ею довольны? Если нет, то как вы собираетесь улучшить ее?
Самая большая утрата – это смерть. Каковы ваши взгляды на смерть? Можете ли вы обсуждать эту тему с близким человеком или с клиентами? С кем-нибудь еще? Есть ли связь между вашим отношением к смерти и тем, как вы справляетесь с завершением работы с клиентом?

Упражнения с коллегами

Тренинг уверенности

Сотрудница бесконечно долго говорит по телефону, который вам срочно нужен. Несимпатичный вам поклонник (поклонница) подсел(а) к вам за столик во время обеденного перерыва. Заставьте нелюбезного продавца подобрать подходящий товар. Оправдайтесь перед строгим начальником. Поменяйтесь ролями и в заключение поделитесь впечатлениями.

Каждый имеет право на место под солнцем

Учительница пенсионного возраста не собирается покидать работу. Предмет она преподает хорошо, но уже не справляется с дисциплиной на уроке. Директор предложил ей уйти на пенсию и освободить место для молодых кадров. Учительница пришла к школьному психологу. Она расстроена.
Поменяйтесь ролями и в заключение поделитесь впечатлениями.

Слабый ученик

Директор гимназии дает психологу распоряжение составить психологическую характеристику на ученика, подтверждающую, что у него плохие способности, ему не место в гимназии. Психолог не согласен и аргументирует свою позицию. Поменяйтесь ролями и в заключение поделитесь впечатлениями.
Как реагировать?
Побудьте в роли консультанта в нижеследующих ситуациях.
1. Клиент долго оправдывается из-за опоздания, не слушая вас.
2. Клиент отказывается платить за сессию, пропущенную без уважительной причины.
3. Клиент отказывается выключить телефон, который положил между собой и вами.
4. Клиент во время сессии закуривает, хотя вы против.
5. Клиент на самом интересном месте меняет тему.
6. Клиент неожиданно пришел не один.
7. Ребенок клиентки отвлекает ее от беседы с вами.
8. Клиент интересуется вашей личной жизнью.
9. Клиент заявляет, что из-за вашего совета совершил серьезную ошибку.
10. Недовольный и придирчивый клиент высказывает вам необоснованные претензии.
11. Клиентка расстроилась до слез и порывается уйти.
12. Клиент отказывается говорить о своих чувствах к вам.
13. Клиент на прощание хочет вас обнять.
14. Консультант вовремя заканчивает сессию с разговорившимся клиентом.
15. Клиент настойчиво просит продлить время сессии.
16. Возмущенный клиент заявляет, что больше не придет.
17. Клиент отказывается платить за сессию, которой остался недоволен.

18. Уходя, клиент заявляет, что покончит с собой.
19. Клиент звонит после сессии и задает вопросы.
20. Мать подростка по телефону обвиняет вас в плохом отношении сына к ней.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Первый контакт

Клиент первый раз звонит Консультанту, прося срочной помощи по телефону. Консультант оценивает состояние Клиента, выясняет источник информации о себе, предлагает условия помощи, договаривается о встрече, прощается. Необходимо уложиться в 5 минут. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Хорошо сидим

Обсудите с коллегой следующие темы:
• люди, которые, по моему мнению, являются хорошими слушателями;
• ситуации, когда я чувствовал, что другой человек меня действительно слушает;
• личное пространство.
Во время обсуждения каждые две минуты меняйте позиции:
1. Один сидит, другой стоит и наоборот (лицом друг к другу).
2. Сесть спиной к спине.
3. Сесть друг за другом.
4. Сесть плечом к плечу.
5. Сесть на расстоянии двух шагов друг от друга.
6. Сесть очень близко друг к другу, практически соприкасаясь коленями.
7. Сесть друг напротив друга, на удобном для обоих расстоянии.

Правила СРОЗН

Клиент начинает беседовать с консультантом на одну (или более) тем, например, интересы, не связанные с работой; музыка; отпуск. Консультант соблюдает правила СРОЗН, где С – сидеть на расстоянии вытянутой руки от клиента, Р – расслабиться, О – открытая поза и открытость, З – зрительный контакт, Н – наклон к клиенту.
Повторите это упражнение, при этом консультант действует против правил СРОЗН, то есть:
не садится лицом к клиенту;
не сохраняет открытую позу;
не поддерживает зрительный контакт.
не наклоняется к клиенту;
не расслабляется.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Ведущий анализатор

В паре с партнером определите ведущий тип восприятия по следующим высказываниям:
– Мне очень тяжело.
– Вы меня слушаете?
– Меня к нему безумно тянет.
– Он говорит, что…

– Я хочу показать вам всю картину.
– С ним я наталкиваюсь на стену непонимания.
– Как вы это видите?
– Я все сказал.
– Где выход?
– Вы все раскрашиваете в розовые цвета.
Проведите диалог партнеров с несовпадающими типами восприятия. По очереди побудьте в роли консультанта, подстраивающегося к клиенту с определенным типом восприятия.

Присоединение

Консультант садится напротив клиента, а за его спиной Режиссер показывает клиенту, какую ему принять позу, как поменять дыхание, интонацию, темп речи. По знаку Режиссера Клиент делает ведущим зрительный, слуховой или осязательный канал восприятия за счет характерных слов, позы и жестов. Консультант отзеркаливает все эти проявления. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

Подталкивания

Клиент начинает разговор на одну или несколько следующих тем:
1) мои интересы и хобби;
2) самое счастливое время в моей жизни;
3) обстоятельства, являющиеся для меня источниками стресса.
Консультант слушает Клиента в режиме СРОЗН, применяя «подталкивания»:
использует соответствующее данной ситуации выражение лица;
кивает головой в подходящих для этого местах;
включает в речь «мм» и «да»;
задает по ходу дела короткие уточняющие вопросы.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Начало интервью

Задайте клиенту вопрос «Что вас сюда привело?» трижды, с ударением на разных словах. Что — какое у вас дело ко мне? Вас – вы и вдруг не справились? Сюда – у вас с головой не в порядке? Привело — вы дошли до отчаяния?
Выясните реакцию Клиента на эти вопросы и опробуйте другой вариант начала интервью. Например, такой: «Вы выглядите очень несчастным», или: «Начинать всегда трудно». Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Выбор главной темы

Выслушав рассказ клиента, задайте ему вопросы, подобные следующим:
Вы указали несколько тем, которые вызывают ваше беспокойство. (Перечислите их.) Какая из них волнует вас больше всего?
Что мучает вас сильнее всего именно сейчас?
Вы назвали три наиболее животрепещущие проблемы в вашей жизни. Не могли бы вы расположить их по степени важности для вас?
Вы говорили о том, что в вашей жизни сложилось не так. Как вы думаете, что из этого вам легче всего было бы изменить?
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Принятие решений

Примените 5-шаговую модель в обсуждении таких проблем, как крупная покупка, предстоящая перемена работы, ссора с другом или коллегой, семейный конфликт.
1. Взаимопонимание/структурирование. Отведите некоторое время на достижение взаимопонимания и расскажите клиенту о структуре предстоящей беседы.
2. Сбор информации. Выясните проблему и позитивные ресурсы клиента. Расспросите о его прошлом, о происхождении проблемы, о том, как он пытался ее решить. Изучите важные черты и факторы, лежащие в основе проблемы. Обсуждайте проблему до тех пор, пока ее суть не станет ясной для обоих.
3. Желаемый результат. Спросите клиента, чего бы он в идеале хотел достичь.
4. Выработка альтернативных решений. Проведите «мозговой штурм» с помощью следующей таблицы.

Клиент определяет, какое из решений является для него наиболее предпочтительным. Попросите его пофантазировать вслух: что будет через год, если он будет следовать выбранной стратегии поведения? Обратите внимание на то, какие эмоции испытывает клиент. Удовлетворен ли он перспективой? Вы можете обнаружить, что пристальное рассмотрение будущего поставит перед ним дополнительные задачи. Чтобы не выйти за рамки этого упражнения, ограничьтесь исходными проблемами.
Если клиент эмоционально не удовлетворен тем, что принесет ему принятое решение, обсудите другие альтернативы. И, наконец, попросите клиента выбрать один из возможных вариантов.
5. Обобщение. Составьте договор с Клиентом об исполнении решения или части его. От того, как будет исполняться этот договор, в последующем зависит планирование работы.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Завершение сессии

В течение 15 минут в роли консультанта примените следующие приемы.
1. Снизьте эмоциональный накал, незаметно сменив тему на менее напряженную и овладев ходом беседы, увеличьте долю своих высказываний, замедлите темп речи. Делайте более частые и продолжительные паузы, чтобы клиент мог восстановить свой обычный самоконтроль.
2. Предложите временно оставить слишком трудную тему для будущей работы и перейти к тому, что можно сделать уже сейчас.
3. Обобщите чувства и родственные идеи, которые выразил клиент во время сессии.
4. Дайте клиенту домашнее задание, обсудив детали его выполнения.
5. Напомните об ограничении времени, посмотрев на часы, наклоняясь вперед и опираясь руками на колени.
6. Выскажите желание продолжить работу на следующей сессии, уточните время сессии, встаньте, проводите клиента к двери и откройте для него дверь.
7. Закончите встречу на волне позитивного планирования и доброжелательного оптимизма.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Перенос

Молча в течение одной минуты рассматривайте друг друга. Заметьте все части лица: глаза, веки,

брови, ноздри, мышцы лица и шеи. Обратите внимание на цвет кожи и любые, даже незначительные его изменения. Теперь рассмотрите все тело: его размер и форму, обратите внимание на одежду, любые движения рук или ног, положение спины и плеч. А теперь закройте глаза и обратите внимание на свои мысли, чувства и телесные ощущения. Подумайте, кого больше всего напоминает вам ваш партнер? Как вы относитесь к тому человеку, которого напоминает ваш партнер? Через минуту откройте глаза и поделитесь с партнером всем, что вы узнали, а также тем, какие чувства вы испытываете по этому поводу.

Симпатия и эмпатия

Консультант под наблюдением супервизора выслушивает клиента, демонстрируя симпатию или проявляя эмпатию. После каждых трех ситуаций меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.
1. Беременная школьница боится признаться родителям.
2. Верующая деловая женщина думает об аборте.
3. Клиентка ищет выход из любовного треугольника.
4. Привлекательный богатый клиент предлагает консультанту вместе поужинать.
5. Клиент открыто заигрывает с консультантом противоположного пола.
6. Разоренный клиент в отчаянии готов убить конкурента.
7. Женщина угрожает покончить с собой, если Консультант ей не поможет.
8. Мать привела непослушную дочь и ругает предыдущего консультанта, зачем-то интересовавшегося отношениями в семье.
9. Клиентка хвалит предыдущего специалиста, льстит консультанту и надеется на его ответную симпатию.

Позитивный и негативный перенос

Клиент рассказывает о своих проблемах, просит психолога о помощи, акцентируя внимание на своем хорошем отношении к психологу: «Мне многие говорили, что вы – очень хороший специалист…»; «Никто мне не поможет, кроме вас…»; «Я вам очень доверяю…» Через 10 минут клиент начинает обесценивать консультанта («Вы ничего не понимаете»; «Вы слишком молоды»; «Вам бы только деньги брать ни за что»), молчит, отворачивается, не отвечает на вопросы и т. д.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями. Можно обсудить следующие вопросы:
• Как я чувствую себя, когда клиент настроен позитивно? Как реагирую на его послания?
• Как я чувствую себя, когда клиент настроен негативно? Как реагирую на его послания?
• Как я обращаюсь со своими чувствами в процессе работы с разными клиентами?

Говорящие глаза

В течение 5 минут выполните в полной тишине следующие действия:
1) поддерживайте полноценный зрительный контакт;
2) молчите при отсутствии зрительного контакта;
3) общайтесь мимикой.
Одновременно отслеживайте следующие чувства:
• что для вас является удобным в молчании;
• что для вас является неприятным в молчании;
• какие действия, по вашим ощущениям, способствуют усилению чувства дискомфорта при молчании;
• ситуации, в которых вы чувствовали необходимость отводить взгляд от партнера.
Обсудите свои впечатления. Затроньте следующие вопросы:
• когда люди избегают зрительного контакта;

• когда люди вынуждены поддерживать зрительный контакт;
• что я чувствую, обсуждая проблему зрительного контакта;
• как я использую зрительный контакт?
Затем выясните, что во время этого обсуждения «говорили» глаза партнера.

Кивки

Клиент в течение 5 минут сообщает о чем-либо Консультанту, который каждую минуту меняет свое поведение:
1) практически постоянно кивает головой;
2) вообще не кивает;
3) кивает головой время от времени и явно преувеличенно;
4) кивает в соответствии с собственным желанием;
5) кивает, когда это необходимо клиенту.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Невнимательный консультант

Разговаривая с Клиентом, в течение 10 минут отворачивайтесь от него, смотрите в сторону или вниз, напускайте на себя скучающий или унылый вид, мямлите, формально поддакивайте, меняйте тему разговора на ту, что больше интересует вас. Затем 10 минут проявляйте внимание к клиенту. Сравните полученный эффект. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Выражение лица

Слушая клиента, консультант каждые 3–4 минуты меняет выражение лица:
1) делает выражение лица намеренно преувеличенным;
2) сохраняет застывшее выражение лица;
3) увеличивает частоту морганий;
4) наклоняет голову;
5) меняет положение головы;
6) вообще ничего не выражает лицом;
7) реагирует адекватно.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Угадай-ка

1. В роли Клиента молча выберите три значимых переживания из своей жизни. Они не должны быть похожими друг на друга. Пронумеруйте эти переживания: один, два, три. Теперь возьмите Консультанта за руку и скажите: «один». Затем отвлекитесь от окружающей обстановки, перенеситесь в то время и то место, где вы испытали выбранное переживание, и переживите его снова, но вслух ничего при этом не говорите. Если вы видите ситуацию только со стороны, то «войдите» в нее.
Когда вы окажетесь «внутри» и переживете те состояния, чувства, которые возникали у вас там и тогда, сожмите руку Консультанта, чтобы дать ему понять, что именно в этот момент у вас возникло переживание. Консультант в это время следит за всеми теми изменениями, которые происходят с Клиентом: цвет кожи, дыхание, поза, тонус мышц, размер зрачка и т. д. Через пару минут Клиент говорит «два» и включается во второе переживание. Затем – «три».

Категоризация эмоций

В роли Консультанта определите ведущую модальность чувств Клиента с помощью следующей таблицы.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Проверьте свою наблюдательность

Клиент рассказывает Консультанту о трех коллегах: с которым ему было легко работать, с которым было трудно и к которому Клиент не испытал никаких чувств. Консультант старается запомнить поведение Клиента во время каждого рассказа.
Клиент записывает, в каком порядке он будет молча воспроизводить предыдущие воспоминания. После каждой демонстрации Консультант записывает свое заключение: какое состояние вспоминал Клиент. После предъявления всех трех состояний сравните свои записи и при наличии расхождений повторите серию в другой последовательности. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Слепой Клиент и Немой Консультант

Клиент рассказывает в течение 5 минут свою проблему. Консультант может реагировать на рассказ только прикосновениями к телу Клиента (так как Клиент «слепой», жесты и знаки на расстоянии не воспринимаются). В заключение Консультант рассказывает Клиенту, какие чувства сейчас, как ему кажется, испытывал Клиент и что он сам, Консультант, испытывал в адрес Клиента. Поменяйтесь ролями и поделитесь впечатлениями.

Невербальный контакт

1. Клиент излагает свою проблему (реальную и достаточно простую); Консультант устанавливает с ним невербальный контакт. Супервизор письменно фиксирует манеру разговора Клиента, изменение громкости голоса и интонации, моменты, когда он краснеет или бледнеет, случаи учащения дыхания, его позы, мимику и жесты. Супервизор отмечает также контакт Консультанта глазами, выражение его лица, жестикуляцию, изменения дыхания и позы. Через пять минут Консультант высказывает предположения о чувствах, которые испытывал Клиент, тот вносит свои коррективы, и затем Супервизор делится своими впечатлениями. После этого участники меняются ролями.
2. Клиент делает то же самое, что и раньше: называет номер и «включается» в соответствующее переживание. Консультант же не только смотрит, но и описывает изменения, происходящие с Клиентом. Например: «Уголки вашего рта приподнимаются, кожа бледнеет, левая щека напряжена больше, чем правая, дыхание учащается» и т. д. Это описание не должно включать оценок и интерпретаций, например: «Вы выглядите счастливым» или: «Сейчас вы обеспокоены».
3. Клиент снова испытывает переживания, но не называет их номера. Он может начать с любого. Консультант смотрит, ничего не говоря до тех пор, пока Клиент не закончит переживать. Тогда Консультант должен сказать, какое из трех переживаний имело место.
4. Клиент перебирает переживания в различном порядке до тех пор, пока Консультант не научится их угадывать. Поменяйтесь ролями. После завершения упражнения поделитесь трудностями, с которыми столкнулись, перечислите те признаки, реакции, которые позволяли «опознавать» переживание.

Вымыслы и факты

Расскажите своему партнеру пять коротких эпизодов, часть которых должна соответствовать действительности, а часть – нет. Как именно будут распределены истинные и ложные эпизоды, решите сами. Партнер после каждого рассказанного эпизода сообщает рассказчику, соответствует ли он, по его мнению, действительности или нет. Когда все пять эпизодов прозвучат, поменяйтесь ролями. При обсуждении упражнения выделите признаки, на которые вы ориентировались, делая заключение о правдивости рассказа.

Скрытая причина

Клиент обосновывает причину своего поведения, скрывая ту, о которой должен догадаться Консультант. Например: сотрудница подает начальнику заявление об уходе, так как якобы хочет больше времени уделять ребенку и нашла работу ближе к дому. На самом деле она недовольна отношением начальника к себе. Обсудите, что помогло Консультанту выявить скрытую причину. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Вводные фразы

Вербализуя чувства Клиента, Консультант начинает со следующих слов: «Вероятно, вы чувствуете… Не чувствуете ли вы себя несколько… Мне показалось, что вы… Может, вам… Похоже, вы… Мне кажется, вы… Я почувствовал, что… Интуиция мне подсказывает, что… Я чувствую, что… В ваших словах я ощутил… Если я не ошибаюсь, вы чувствуете…» Через 5 минут участники меняются ролями и затем делятся впечатлениями.

Отражение чувств

Клиент рассказывает что-нибудь Консультанту, который ограничивается высказываниями типа: «Похоже, что вы действительно очень разозлились», «В вашем голосе слышится тревога», «Кажется, вы испытываете к нему противоречивые чувства». Через 5 минут партнеры меняются ролями и затем делятся впечатлениями.

Трехступенчатая ракета

Клиент погружается в свои эмоции, он переживает их молча или откликаясь на слова Консультанта. Консультант использует схему трехступенчатой ракеты: 1-я ступень – восприятие Клиента, 2-я – предположение о его состоянии и 3-я – эмоциональная реакция на предполагаемое состояние Клиента. Например:
Я вижу, вы нахмурились (1).
– Я вижу, вы нахмурились и мне кажется, вы чем-то недовольны (1, 2).
– Я вижу, вы нахмурились, и мне интересно, с чем это связано (1, 3).
– Я вижу, вы нахмурились, мне кажется, вы чем-то недовольны, и мне хочется узнать, чем я могу помочь вам (1, 2, 3).
Обсудите вместе следующие вопросы.
• Что отражалось и как?
• Что достигалось отражением?
• Какие важные высказывания Клиента не были отражены?
• Какие применялись методы, кроме отражения, и в какой степени успешно?
• Какая вербализация была бы лучше?

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Сначала повтори

Слушая Клиента, соблюдайте следующее правило: прежде чем высказаться, Консультант повторяет то, что сказал Клиент. Повторение может начинаться словами: «Вы думаете…», «Вы сказали…»
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Гуру

Ваша задача – максимально сосредоточиться на слушании, не отвлекая Клиента своими реакциями и отношением к услышанному. Сядьте напротив Клиента в нейтральной, свободной позе. Не следует опускать голову, сплетать пальцы рук, закладывать ногу за ногу и т. п. Постарайтесь выдержать эту позу в течение 10 минут. Пусть Клиент сам определит, в каких сферах он чувствует себя наименее уверенным и ожидает психологической поддержки или оценки.
Следующие 10 минут следите не за словами Клиента, а за своими ощущениями и чувствами. Обратите особое внимание на ощущения нарастания и ослабления телесного эмоционального резонанса с Клиентом. В первом случае скажите ему что-нибудь типа: «Я чувствую напряжение, это дошло до меня, мне очень интересно то, что вы говорите», во втором: «Мне стало скучно, я теряю интерес». Вы можете использовать первый и второй варианты только по три раза. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Молчание – золото

В роли Консультанта говорите только тогда, когда:
• клиент закончил выражать себя и теперь хочет слушать;
• ваше высказывание вырастает из слушания и ведет к дальнейшему выслушиванию;
• ваш вклад незаменим и полезен (например, когда Клиент не в состоянии продолжить один);
• вы хотите придать диалогу структуру;
• вам нужно подкрепить высказывание Клиента (например, при первых признаках активности, которые неожиданно может проявить депрессивный клиент);
• вы хотите удостовериться в том, что правильно поняли Клиента, или в случае необходимости должны лучше понять его;
• Клиент задает конкретные вопросы и не может сам найти на них ответы;
• Клиент совершенно не может выразить себя (не может включиться в диалог или надолго замолчал);
• вы хотите показать понимание или вовлеченность, одобрение или положительное отношение;
• вы должны вербализовать что-то, что Клиент не в состоянии вербализовать, например, трудные чувства или запретные желания;
• вы желаете быть искренним и понимающим, чтобы отношения с Клиентом стали подлинными и открытыми.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Хороший слушатель

В роли Клиента в течение двух минут рассказывайте Консультанту о том, как провели вчерашний день. В завершение расскажите Консультанту, что в его поведении помогало, а что мешало вам рассказывать свою историю. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Молчание в режиме внимательного слушания

Консультант держит паузу, не реагирует вербально на слова Клиента, чтобы тот почувствовал, что ему придется говорить в условиях минимальных реакций со стороны Консультанта. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Принятие

Консультант показывает, что принял к сведению предыдущее высказывание Клиента, говоря «да» или «ага». Таким образом Клиента поощряют продолжать высказываться, не вмешиваясь в его речь. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Перефразирование

Консультант повторяет высказывание Клиента, отражая как содержание, так и эмоции, используя примерно те же слова. С помощью повтора последних двух-трех слов Клиенту помогают говорить дальше или обдумать смысл того, что он сказал. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Прояснение

Консультант своими словами передает смысл сказанного клиентом, вводя некоторые элементы утверждений клиента. Консультант стремится уточнить значение, которое имел в виду Клиент, и предлагает ему проверить, насколько точно его понимает консультант.

Расплывчато и четко

Клиент беседует с Консультантом, стремясь затронуть как можно больше вопросов и постоянно меняя тему разговора – спонтанно и в ответ на вопросы консультанта. В течение первых трех минут консультант следует предложенным темам, а затем на протяжении последующих трех минут старается вернуть клиента к первоначальной теме разговора. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Уточнения

Клиент как можно подробнее рассказывает о том, какая проблема есть у него сегодня. Консультант, когда сомневается, насколько правильно он понял слова Клиента, проверяет это, например, с помощью следующих вмешательств:
– Если я вас правильно понял…
– То есть вы сказали, что…
– Кажется, вы имеете в виду…
– Вы говорите это так, как если бы…
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Сократовский диалог

В роли консультанта задавайте вопросы, направленные на все большее прояснение позиции клиента. Вы можете уточнять точку зрения Клиента, но никак не комментировать услышанное и не оспаривать его. Клиент предельно искренне отвечает даже на неприятные вопросы и не задает вопросов сам. Через 10 минут поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Вопросы

Клиент свободно рассказывает о каком-нибудь личном событии. Задавайте в роли Консультанта зондирующие вопросы, помогающие Клиенту развить нужную тему и детализировать важные подробности: «Не объясните ли вы поподробнее? И что же случилось потом? Получилось ли все так, как вы ожидали? Ну и как вам это понравилось?»
Чередуйте открытые и закрытые вопросы в следующем порядке: З. О. О. О. З. О. О. О. З. З. Закрытые вопросы предполагают однозначный ответ: «Как вас зовут? Кто вы по профессии? Сколько у вас детей?» Более информативны открытые вопросы: «Каковы ваши цели? Что вас больше всего привлекает в этой работе? Что вы сейчас чувствуете? Что вы думаете о …?»
Используйте вопросы, открывающие дискуссию: «Вы несколько раз упомянули о … Насколько это важная тема для вас? Может быть, вы что-нибудь добавите? Не могли бы вы развить вашу мысль?..»
Применяйте уточняющие вопросы : «Что вы имеете в виду? Как я понимаю, вы говорите о том, что … То есть вы считаете …? По вашему мнению… Правильно я вас понял?»
Сравните это со встречными вопросами. Клиент: «Что мне делать?» Консультант: «У вас есть варианты? Вам кажется, что я знаю это лучше вас? К чему вы больше готовы?»
Осуществите перебор вариантов с помощью альтернативных вопросов (не более трех): «Вам кажется предпочтительней … или … или …?»
Задавайте вопросы для ориентации, чтобы выяснить, как Клиент вас понял и готов ли он согласиться с вами: «Как вы меня поняли? Каково ваше мнение по этому поводу?»
Применяйте сближающие вопросы : «Вы ведь согласны со мной? Наверняка вы тоже рады тому, что …?»
Провокационные вопросы : «Вы действительно так считаете? Вы в самом деле уверены, что …?»
Риторические вопросы : «Кто может знать? Так и сказал? Чужая душа – потемки, да?»
Наводящие вопросы (сократовский диалог): «И это все из-за …? Что же с этим можно сделать? Что-то мешает вам так поступить? Получается, сначала надо …?»
Переломные вопросы : «Вы хотите поговорить со мной о …? Вы хотите оставить эту тему? А мы успеем поговорить о …?»
Конфронтационные вопросы : «Вы говорили, что не хотели идти в гости, а теперь говорите, что обиделись, когда вас не пригласили. Нет ли здесь противоречия?»
Заключающие вопросы : «Итак, что вы решили? Вы действительно готовы это сделать? Вам еще нужна моя помощь?»
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Вопросом на вопрос

Консультант переводит в плоскость текущего взаимодействия следующие вопросы Клиента.
• Сколько вам лет? Вы в браке? У вас есть дети?
• Какое у вас образование? Как давно вы работаете? Сколько у вас клиентов?
• У вас уже были такие случаи, как у меня?
• Как мне дальше жить? Дайте мне какой-нибудь совет.
• Я правильно сделал? У меня ничего не получается, мне нужен гипноз.
• Я еще не успел подумать, а вы уже это говорите, – как это у вас получается?
• Почему-то я вчера целый день думал о нашей работе – вы пользуетесь гипнозом?
• А что вы сами делаете, когда сталкиваетесь с такими же проблемами?
• Как вы себя чувствуете? Я, наверное, совсем замучил вас своими проблемами?
• Как вы терпите такое целый день: жалобы, несчастья?
• Есть ли у вас любимый клиент?

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Собрать все вместе

В роли Консультанта помогайте Клиенту с помощью следующих приемов: молча сочувственно слушая, используя эмпатические высказывания, проверяя правильность понятого, задавая открытые, закрытые и зондирующие вопросы, строя предположения и подытоживая ключевые высказывания Клиента. Через 15 минут поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Подведение итогов

Через 5 минут молчаливого выслушивания Консультант подытоживает суть фрагмента монолога. Например: «Вы сказали, что переживаете из-за того, что у вас с мужем возникли некоторые сложности. Вы рассказали о проблемах, которые появились, когда вы оставили работу и занялись учебой. Потом вы описали сцену его отказа оказать материальную помощь вашим родителям. И закончили словами, что, несмотря ни на что, надеетесь на восстановление отношений с мужем». Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Ключевые слова

Из каждого фрагмента монолога Клиента выбирайте и повторяйте то, что, по вашему мнению, является центральным ядром фрагмента, будь то выражение чувств или какая-либо идея. То, что следует повторить, должно быть выбрано на основе значимости этого содержания для говорящего, а не на основе собственных взглядов Консультанта и его оценок важности того или иного фрагмента. При этом можно изменять вспомогательные или несущественные слова, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, должны быть повторены без искажений. Через 15 минут поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Избирательное внимание

Беседуя с Клиентом, внимательно отмечайте все прозвучавшие темы. Выберите интересную для вас тему и развейте ее. Затем вернитесь к другой теме разговора и сделайте то же самое. Вы обнаружите, что с помощью вашего избирательного внимания можно направлять ход разговора. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Резюмирование

Консультант в сжатой форме обобщает полученную информацию и делает из нее логические выводы. В результате структурируется изложенный Клиентом материал и обеспечиваются условия для интеллектуального инсайта. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Одобрение

Консультант подтверждает правильность некоторой информации или поощряет усилия Клиента, направленные на самопознание. Полученное одобрение может стимулировать Клиента продолжать дальнейшее исследование своего внешнего и внутреннего мира. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Побуждение

Консультант отмечает уровень заинтересованности Клиента и учитывает его попытки избегать какой-то темы. Пользуясь такими высказываниями, как: «Поясните, что вы имеете в виду» или: «Расскажите об этом подробнее», консультант побуждает клиента больше высказываться на конкретную тему. Открытые вопросы (начинающиеся со слов: «Каким образом? Что именно? Для чего?») подталкивают к рефлексии и способствуют возникновению дискуссии. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Введение новой информации или новой идеи

Отталкиваясь от последнего заявления Клиента, Консультант предлагает рассмотреть новые данные. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Интерпретация

Опираясь на свои теоретические знания, Консультант высказывает предположение или предлагает объяснение мотивов и поведения Клиента. Утверждения Консультанта формулируются в виде гипотез, предположений, дающих Клиенту возможность увидеть себя по-новому. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Переубеждение

Консультант пытается изменить поведение или восприятие Клиента, активно советуя различные виды поведения, предлагая толкование жизненных событий, отличающееся от трактовки Клиента. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Утешение

Консультант утверждает, что, на его взгляд, проблема Клиента не является необычной и что люди с подобными пробами успешно преодолевают их. Подобное утешение может удержать Клиента, но, возможно, ему покажется, что Консультант недооценивает важность его проблем. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Перехожу на прием

Говорите точно, на что вы хотите иметь обратную связь. Переспросите, так ли вы поняли услышанное. Не пытайтесь сразу же защищаться от неприятных аспектов обратной связи, полезнее будет подумать над ними и найти их положительные стороны.

Описание без оценок

Превратите оценочные высказывания в предложения, описывающие поведение Клиента. Например:

Границы самораскрытия

Обсудите с коллегой, какой из вариантов самораскрытия консультанта вы считаете

профессиональным, а какие, по вашему мнению, превышают меру профессионального воздействия консультанта?
• В моей практике встречались похожие ситуации…
• Я знакома со многими психологическими теориями, но ближе всего мне такие идеи…
• Я долго размышляла над вашей ситуацией, думаю, что могу предложить вам следующее…
• Ваш рассказ вызвал у меня противоречивое впечатление, я хотела бы уточнить следующее…
• Мне показалось, что вы не всегда искренне рассказывали о своем сыне…
• В моей жизни также бывали случаи, когда я не могла справиться со своими чувствами…
• Мне кажется, что я чувствую, как вам трудно выразить это.
• Я бы не стала так делать, если бы была на вашем месте, это ничего не дает, так как…
• Я не вижу логики в ваших словах, по-моему, было несколько иначе, так…
• Вы хотите, чтобы я вас пожалела, да, я вам сейчас сочувствую, потому что вы искренне страдаете, а не притворяетесь.
• Не пугайте меня, я вас не боюсь…
• Я хочу вас понять, а не осудить…
• Думаю, что моя биография здесь ни при чем…
• Да, я многое могу, но, как все люди, я могу и ошибаться. Как известно, это не происходит только с теми, кто ничего не делает…
• Вас интересует мой ребенок? Да, у него есть проблемы в школе, но это уже другой разговор, не правда ли…
• Простите, но я бы не хотела обсуждать с вами свою биографию…
• Спасибо за совет, я им обязательно воспользуюсь…
• Лучше и не надо, правда? Я тоже это очень люблю.
• Приятно слышать, но это моя работа.
• Нет, я не бегу от своих чувств, это же счастье, что можешь еще переживать, волноваться, это лучше, чем равнодушие.

Самораскрытие

Консультант обнаруживает свои чувства перед Клиентом, углубляя эмоциональный контакт, разделяя переживания Клиента и давая образец совладания с ними. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.
Вы-сообщения и Я-сообщения
Реагируйте на поведение Клиента Вы-сообщениями, сразу же исправляя их на Я-сообщения. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями:

За кого вы меня принимаете?

Клиент говорит Консультанту: «Мне кажется, вы считаете, что я…» и продолжает эту фразу, говоря о том, какие качества или особенности поведения видит в нем Консультант. Например: «Мне кажется, вы считаете, что я тут притворяюсь, чтобы вы меня пожалели». Консультант говорит, с чем из сказанного он согласен, а с чем нет, не добавляя, что он еще думает об особенностях Клиента в общении. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Уровни правды

Помогите Клиенту повысить уровень правды в его рассказе с помощью следующей таблицы.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Нападающий клиент

В роли Консультанта в течение 5 минут с искренним сочувствием и профессиональным интересом выслушивайте необоснованные нападки Клиента, не оправдываясь и не интерпретируя их. Затем поменяйтесь ролями и обсудите впечатления.

Почтительная вербализация

Составьте список неуважительных (слева) и почтительных (справа) выражений:
непонятно – удивлен,
в депрессии – огорчен,
неприятно – неуютно,
противно – возмущен,
нервничать – волноваться,
обидно – задевает,
бесит – вызывает протест,
злитесь – сердитесь,
боитесь – опасаетесь.
В роли Клиента агрессивно нападайте на Консультанта. Он снижает напряжение, используя почтительные выражения. Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Метафорическая вербализация

Клиент агрессивно нападает, Консультант отвечает метафорическим описанием своего состояния. Например:
– Почему вы отказываетесь сделать мне гипноз?
– Я чувствую себя как бабочка, которую протыкают иголкой, назначив ей место на планшете… А она еще хочет летать…
Меняйтесь ролями и делитесь впечатлениями.

Противоположные ассоциации

Клиент называет слово, вызывающее «негативную» ассоциацию, – например, «грязь», Консультант подбирает к нему позитивную ассоциацию: «лечебная грязь». Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Переименование симптома

Клиент жалуется на какой-то свой недостаток. Консультант:
1) переименовывает его в достоинство (например, упрямство – в упорство);
2) обнаруживает выгоды от «недостатка»;
3) находит другие названия симптому (например, независимость, самостоятельность, уверенность в себе);

4) предлагает выбрать.
Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Позитивное переопределение

Клиент излагает проблему, консультант ищет позитивную формулировку, пока не найдет вариант, удовлетворяющий клиента. Исключаются подбадривание, отрицание проблемы, минимизирование, советы. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

5 шагов одобрения

В роли Консультанта:
1. Опишите, по возможности конкретно, в деталях, что клиент сделал эффективно.
2. Опишите ваши чувства, возникшие в связи с этим.
3. Аргументируйте ваше одобрение: какие позитивные последствия будут иметь его успехи для вас, для него, для других.
4. Внимательно выслушайте, как Клиент будет реагировать на ваши слова.
5. Поблагодарите.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Вмешательства

Осуществите вмешательство, когда Клиент:
1) излагает подготовленный рассказ (поинтересуйтесь пережитыми тогда чувствами);
2) разыгрывает ситуацию в лицах (сделайте акцент на его чувствах);
3) ведет себя по-детски (что заставляет его делать это?);
4) просит совета (конечно, трудно брать ответственность на себя одного);
5) говорит об одних чувствах, а невербально выражает другие (обратите его внимание);
6) вербует против обидчика (оставайтесь в нейтральной позиции);
7) обвиняет судьбу (сам грешен?);
8) доказывает бессмысленность жизни (прочувствуйте глубину его отчаяния);
9) оправдывает свои неразумные действия (а как было бы лучше?);
10) подавляет гнев, стыд, отчаяние, апатию (реагируйте в предлагаемом диапазоне);
11) хвалится (хвалите);
12) проявляет фамильярность (оставайтесь при исполнении);
13) щеголяет психологическими знаниями (перефразируйте простым языком);
14) затевает спор (сосредоточьтесь на его чувствах);
15) обиженно молчит (попросите высказать обиду и при необходимости извинитесь).
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Неприятный случай

В роли Клиента расскажите неприятный случай из своей жизни, например, как вы солгали или вас обвинили в том, что вы несправедливы и жестоки. Оцените, что для вас значит, когда вас слушают и не осуждают.
Консультант повторяет Клиенту то, что услышал, чтобы точнее понять рассказанное. Он старается запомнить побольше, чтобы суметь повторить рассказ. Не акцентирует внимание на правильности или неправильности поведения, не дает советов и не критикует. Заметьте, когда вам захочется комментировать, судить, жалеть или вас встревожит рассказ Клиента. Поменяйтесь ролями и затем

обсудите впечатления. Обратите внимание на то, как сложно одновременно осознавать свой собственный опыт, оставаться эмпатичным и сохранять позитивное отношение.

Подавленный клиент

В роли Клиента войдите в состояние грустного, чем-то расстроенного, вялого человека. Консультант, используя различные средства, должен изменить состояние Клиента в позитивную сторону, вызвать у него улыбку, смех, активизировать его, не прибегая к физическому контакту. При обсуждении упражнения отметьте приемы Консультанта, которые облегчили состояние Клиента, а также усилия Клиента, которые ему приходилось прилагать, чтобы сохранить свое состояние. Затем поменяйтесь ролями и обсудите впечатления.

Разделенная неприятность

Клиент в течение 10 минут рассказывает Консультанту о неприятностях последней недели, подробно описывая свои чувства. Консультант должен прочувствовать состояние Клиента, а не утешать его. Супервизор записывает свои замечания для последующего обсуждения. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

7 шагов конструктивной критики

В роли Консультанта:
1) продемонстрируйте добрые намерения;
2) опишите предмет критики;
3) опишите его последствия и ваши чувства, возникшие в связи с ним;
4) опишите ваши предложения;
5) аргументируйте ваши предложения;
6) договоритесь о согласии;
7) опишите ваше позитивное отношение к личности Клиента.
Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

Вежливый отказ

Осуществите активное слушание Клиента с вербализацией его просьбы. Сообщите Клиенту о своих чувствах в связи с его просьбой (например, недовольство, растерянность и др.). Скажите о степени своего желания это делать или о ситуациях, в которых вы могли бы это сделать, или о том, чтобы вы хотели бы сделать вместо этого.
Учитывая аргументы Клиента, выскажите свои аргументы – причины или чувства, не позволяющие сказать «Да» или заставляющие вас отказать. Выразите уважение к личности, сочувствие невозможности положительного ответа или выдвиньте встречное предложение условий, при которых можно удовлетворить просьбу. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Манипуляции

В роли Клиента:
1. Намекайте на уход к более внимательному специалисту.
2. Проявляйте ревность к другим клиентам.
3. Показывайте свою беспомощность, слабость, страдание, чтобы вызвать сочувствие и добиться большего внимания.

4. Преувеличивайте свою злость или обиду, чтобы вызвать у Консультанта чувство вины и заставить его искупать эту вину.
5. Льстите и демонстрируйте послушание.
6. Пытайтесь добиться для себя преимуществ с помощью «магии» своего обаяния.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Извинение

Консультант во время сессии отвечает на телефонный звонок и извиняется за это перед Клиентом. Консультант признает правоту Клиента и переключает его с оценочных суждений на детальное описание ошибочного поведения Консультанта. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Непрошеные советы

Клиент рассказывает о трудной ситуации, Консультант поддерживает беседу, используя только советы. Ситуации:
1. Клиент не может решить, продолжать или прервать отношения со своей девушкой (или молодым человеком).
2. У Клиента возникли проблемы с начальником или преподавателем.
3. Клиент размышляет о целесообразности продолжения учебы или карьеры.
4. Клиент противоположного пола признается вам в любви.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Запрещенные приемы

Реагируйте на рассказ Клиента подобными фразами:
• Как интересно, расскажите о нем побольше!
• Чем же это вы так его достали?
• На самом деле он вас очень любит, поверьте!
• Уверен, что вы найдете кого-то лучше!
• Послушайте, со мной был похожий случай…
• Почему бы вам не…
• Лучше поясните мне следующий момент…
• Мне кажется, что вы хотите рассказать о чем-то другом…
• Очень плохо, что вы так думаете.
• Перестаньте, все совершенно не так!
• Вам следует быть умнее!
• Так говорить нельзя.
• Не нужно так волноваться!
• Это просто смешно!
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Лишние вопросы

Клиент делится своими проблемами и переживаниями. Вы:
1) понукаете его во время паузы: «Что же вы замолчали? Продолжайте!»;
2) оспариваете его мнение: «Ну, не может быть, чтобы все было так уж плохо»; «Почему бы и нет?»; «Это почему же? Приведите мне на то хотя бы одну причину!»;

3) фантазируете: «Судя по тому, как вы скрестили руки и нахмурились, вы чувствуете себя не очень комфортно, обсуждая свою семейную ситуацию»;
4) вместо сострадания по отношению к разведенной клиентке собираете ее анкетные данные: «Сколько времени вы были в браке?»;
5) спрашиваете, почему Клиент такое чувствует. Это похоже на упрек. Другое дело, если вы спрашиваете, зачем Клиент так поступил, объяснив вначале, что хотите лучше понять логику его поведения;
6) используете закрытые вопросы («И давно это у вас?») вместо открытых: «Как началась эта история?»;
7) перебиваете его вопросами вместо того, чтобы отражать его чувства или обобщать его суждения. По возможности избегайте вопросов. Чем спрашивать: «А вы пробовали говорить об этом с родителями?» – лучше сделать вывод: «Похоже, вам трудно было бы обсуждать ваши чувства с родителями»;
8) задаете только такие вопросы, которые помогают клиенту лучше понять себя: «Что вы тогда почувствовали, что подумали? А сейчас, когда вы вспоминаете об этом?»
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Медвежьи услуги

Каждые 3–4 минуты реагируйте на рассказ Клиента различным образом.
1. Уточняйте, обобщайте, объясняйте, критикуйте, поучайте.
2. Жалейте, утешайте, ободряйте, хвалите.
3. Отвлекайте, развлекайте.
4. Хвалитесь.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Эмоциональное заражение

Каждый из конфликтующих супругов в течение 5 минут пытается перевести консультанта в свое эмоциональное состояние. Меняйтесь ролями, обсуждайте впечатления.

Полюби меня черненького

Супервизор регистрирует реакцию консультанта на поочередные высказывания жены и мужа. Меняйтесь ролями каждые три ситуации.
1. Жена все время много работает, муж облегчает себе жизнь.
2. Жена – бескорыстна, настоящая альтруистка, муж эгоцентричен и эгоистичен.
3. Жена выглядит привлекательно и говорит приятным голосом, муж не очень привлекателен и говорит неприятно.
4. Жена искренняя, муж притворяется.
5. Жена показывает и называет свои чувства, муж рациональный и холодный.
6. Жена живая и жизнерадостная, муж говорит и ведет себя депрессивно.
7. Жена спокойно выражает недовольство, муж громогласно выражает свой гнев.
8. Жена проявляет свою сексуальность, муж отрицает ее.
9. Жена предпочитает слушать, муж много говорит.
10. Жена держится уверенно, муж доминирует или подчиняется.
11. Жена принимает почти все, муж критикует и отрицает.
12. Жена в оппозиции к консультанту, муж объединяется с консультантом.

Внутренний супервизор

В роли консультанта делайте пометки в ходе диалога с клиентом, наблюдая за своими мыслями, чувствами, телесными проявлениями и действиями:
• Я слышу, что клиент говорит.
• Я вижу, что он делает.
• Наблюдая это, я думаю… чувствую… ощущаю…
• Что я могу сказать или сделать в связи с этим?
• Почему я выбрал именно этот вариант?
• Чего я хотел добиться при помощи этого варианта?
• Чего я на самом деле добился?
• Какое воздействие произвело на клиента мое вмешательство?
• Над чем мне надо поработать?
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

ABC-анализ

Разыграйте следующие ситуации, чередуя роли Клиента и Консультанта. В роли Консультанта определите в каждом примере A и C и добавьте недостающее звено B . Например, фразу «У меня плохие дети, я, должно быть, плохая мать» разложите так.
A. Объективный блок. Дети плохо вели себя в магазине, разрушив пирамиду из консервных банок.
B. Личностные убеждения. Дети, которые разбрасывают товары в магазине, – плохие. «Если бы я была хорошей матерью, мои дети так бы не поступили».
C. Эмоциональное следствие. Мать чувствует себя плохой, у нее чувство вины за детей.
Укажите Клиенту на пропущенное звено B.
Ситуации.
1. Начальник отчитал подчиненного за опоздание, после этого последний почувствовал себя подавленным.
2. Клиентка после двух сессий собирается уйти, посчитав, что это не помогает.
3. У девушки заболел живот, и ей стало страшно.
4. Водителя оштрафовали за превышение скорости, и он пришел в ярость.
5. Студентка смутилась, когда ее друзья заметили, что она плачет во время романтических сцен фильмов.

Бихевиорист и Клиент

Смоделируйте сессию, используя следующие когнитивные приемы.
Корректирующие образы направлены на исправление ошибок, допущенных клиентом в прошлом: «Представьте, как бы вы это сделали, если бы пришлось это делать снова». Обобщенные корректирующие образы позволяют клиенту исправить все прошлые инциденты определенного типа. Например, клиент может представить, что он вел себя уверенно в те моменты, когда отступал от проблемы.
Образы будущего заставляют клиента оглянуться на настоящее из будущего времени, проясняя таким образом главные ценности: «Представьте, что вам 85 и вы оглядываетесь на прожитую жизнь. Что вы теперь сочтете важным и что – ничего не значащим?»
«Аварийные» представления учат клиента справляться с худшими возможными последствиями события: «Что может произойти самого плохого в результате того, что вы потеряете работу?»
Визуализация маловероятных образов предполагает, что клиент представляет себе все возможные «ужасные» события, которые могут с ним произойти, для того чтобы научиться уходить от попыток контролировать все вокруг: «Что ужасного может с вами произойти, когда вы смотрите телевизор? Когда вы принимаете ванну? Когда лежите в своей постели?»

Представление уверенных ответов может быть сопоставлено (для контраста) с представлениями пассивных, агрессивных и пассивно-агрессивных реакций, так чтобы клиент увидел последствия каждого из ответов: «Представьте, что вы пассивно, агрессивно или уверенно просите, чтобы вам вернули ваши деньги».
Представление итоговых последствий требует, чтобы клиенты визуализировали приносящее беспокойство событие через неделю, месяц, год после того, как оно произошло, чтобы определить отсроченные последствия: «Если вы покончите с собой, представьте, как сильно будет переживать ваша девушка восемь лет спустя?»
Эмпатические представления учат клиента воспринимать мир с точки зрения другого человека: «Как к вам относится человек, которого вы обидели?»
Катарсические образы позволяют клиенту представить, что он выражает не проявленные прежде эмоции, такие как гнев, любовь, ревность или печаль: «Представьте, что вы кричите в ответ на вашего друга».
Представление нулевой реакции предполагает, что клиент визуализирует, как он воспринимает в фобических ситуациях только нейтральные последствия: «Представьте, что вы встали перед всеми собравшимися и вышли. Представьте, что никто этого не заметил и никому до этого не было дела».
Фантастические образы разрешают в воображении такие проблемы, которые невозможно решить в реальности: «Представьте, что ваша умершая бабушка предстала сейчас перед вами. Какой она вам даст совет? Как она отнесется к тому, что вы сделали?»
Превентивные образы используются для того, чтобы подготовить клиента справиться с проблемами, с которыми он может столкнуться в будущем, например, смерть, отвержение значимым лицом, физическое заболевание, бедность и т. д.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Вопросы для анализа и обсуждения с клиентом

1. Что общего в поведении Клиента в трех различных ситуациях? Выделите виды преодолевающего поведения и конкретные его формы (по анализу отдельных утверждений). Можно ли считать их характерными способами преодоления для клиента?
2. Чем различается поведение Клиента в трех ситуациях? Какие виды и формы преодолевающего поведения можно считать характерными для ситуаций потери, угрозы, новой возможности?
3. Какие из использованных видов преодолевающего поведения можно отнести к проблемно-ориентированным, а какие – к эмоционально-ориентированным? Каково соотношение проблемно-ориентированного и эмоционально-ориентированного преодолевающего поведения в трех ситуациях?
4. Каких видов или конкретных форм преодолевающего поведения следовало бы избежать в каждой из ситуаций?
5. Какие виды преодолевающего поведения целесообразно было бы использовать, хотя в действительности они использованы не были?
6. Какие виды преодолевающего поведения Клиент не использовал ни разу? (Отвечать на вопрос имеет смысл, если Клиент использовал большинство из имеющихся в опроснике видов преодолевающего поведения.)
7. Оцените в целом эффективность стратегии преодоления в каждой из ситуаций.
Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Рецидив

Выслушайте рассказ Клиента о том, как он не справился с поставленной задачей. Попросите его описать в деталях желательное поведение.

• Может ли Клиент перечислить будущие выгоды от своего нового поведения?
• Насколько часто оно ему будет нужно?
• Как он понял, что произошел срыв?
• В чем он состоит?
• Каковы для него ситуации с высоким уровнем риска?
• Какие именно люди, места и события провоцируют срыв? Кто может помочь Клиенту придерживаться желаемого поведения?
• Какова эмоциональная реакция Клиента на срыв?
• Что может помочь ему мыслить более эффективно в трудных ситуациях или после срыва?
• Какие дополнительные навыки нужны Клиенту, чтобы удержаться? Настойчивость? Релаксация? Психотехники?
• Как Клиент сможет вознаградить себя за хорошо выполненную работу?
Разработайте вместе с Клиентом конкретные поощрения и компенсации. Предложите ему описать в деталях, как может произойти следующий рецидив: место, время, люди, его предполагаемое эмоциональное состояние. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Завершение краткосрочного консультирования

Напомните Клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Проведите обзор достижений Клиента и сделайте вывод о выполнении контракта. Предложите встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами. Оговорите возможность возвращения Клиента при возникновении новых проблем. При необходимости направьте Клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Оценка супервизора

Клиент рассказывает Консультанту, что не устраивает его в его жизни, расстраивает, доставляет огорчения. Консультант внимательно слушает, не оценивает, не критикует, не поучает, не утешает. В процессе слушания задает вопросы:
• факты (каковы факты, относящиеся к данной ситуации? как отделить факты от их интерпретаций и догадок?);
• чувства (что он чувствует по отношению к данной ситуации в целом? что чувствуют другие люди, включенные в эту ситуацию?);
• желания (что он хочет в действительности? каковы желания других людей, включенных в эту ситуацию? знает он это наверняка или догадывается?);
• смыслы (зачем ему это?);
• действия (что он сделал или делает, чтобы добиться цели?);
• препятствия (что ему мешает?);
• средства (как он может добиться того, чего хочет?).
Затем Клиент рассказывает о своих впечатлениях: помогал или мешал ему тот или иной вопрос излагать свою историю? Оказывал ли вопрос влияние на логику изложения? Если да, то положительное или негативное?
Супервизор отмечает техники слушания , использованные Консультантом; считает вопросы из каждой категории, заданные в процессе слушания. После завершения беседы Супервизор оценивает работу Консультанта по следующей шкале: 1 – очень мало; 2 – немного; 3 – достаточно, 4 – вполне; 5 – очень высоко.
1. Консультант не передал чувства и переживания, конкретно выраженные Клиентом. Он ограничен предвзятыми рамками относительно точки отсчета, которые исключают точку зрения Клиента.

2. Консультант воспринял явно выраженные Клиентом чувства и переживания. Однако в своих ответах он затемнил или исказил эмоциональное содержание высказываний Клиента.
3. Консультант «ухватил» чувства и содержание переживаемого, ясно выраженные Клиентом, но часто не «схватывает» более глубоко запрятанные чувства (или чувства, выраженные спустя некоторое время). Утверждения Консультанта выражают те же чувства и с той же эмоциональной интенсивностью, что и у Клиента, но не ведут сколько-нибудь дальше.
4. В своей вербализации Консультант подхватил чувства и переживания, которые Клиент не высказал точно. Так он внес существенный вклад в высказывания Клиента, касающиеся его чувств, избежав при этом искажения.
5. Консультант полностью «настроился» на Клиента, так что они оба могут двигаться вперед в совместном исследовании. Более того, позиция Консультанта такова, что он может прояснить чувства и переживания, которые Клиент еще сам не может понять (это может живо подтверждить Клиент).

Затем Супервизор оценивает по 5-балльной шкале подлинность Консультанта:
1. Очевидные противоречия между высказываниями Консультанта и его чувствами (внутренними переживаниями). Или, даже являясь подлинной реакцией Консультанта, его высказывания имеют деструктивный характер и отрицают особенности Клиента.
2. Консультант ведет себя в соответствии с заранее установленной ролью (профессиональной или призванной произвести «хорошее впечатление») и избегает выражения своих личных чувств. Если он выражает подлинные чувства, они в основном негативны или носят защитный характер и не могут использоваться как основа для достижения ясности во взаимоотношениях.
3. Консультант не демонстрирует никаких явных противоречий между внутренним (эмоциональным) опытом и внешним поведением, но никогда (или очень редко) не показывает себя как личность.
4. Консультант делится своими (позитивными или негативными) чувствами гораздо чаще, даже если время от времени он воздерживается от их полного выражения. То, что он говорит, подлинно. По крайней мере, иногда он использует свои чувства для более глубокого исследования взаимоотношений «Клиент – Консультант».
5. В своих взаимоотношениях с Клиентом Консультант совершенно свободен как личность. Он открыт проявлениям своих чувств, приятных или неприятных. Он в большой мере такой, какой есть, и этому соответствуют его чувства и высказывания. Он конструктивно проявляет свои чувства, чтобы открыть для обеих сторон новые области во взаимоотношениях с Клиентом и прояснить эти отношения.

Наконец, Супервизор оценивает работу Консультанта по следующим критериям:

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Взаимные оценки

Взаимно оцените работу друг друга в роли Консультанта в течение всего тренинга в соответствии с 15 заповедями консультанта (Файн и Глассер, 2003).
1. Не задавайте закрытых вопросов, если хотите получить достоверную информацию.
2. Не будьте чрезмерно настойчивы, но и не ведите себя слишком пассивно.
3. Отвечайте на вопросы лишь за редким исключением.
4. Предоставьте Клиенту ведущую роль, если только он не водит вас по кругу или вообще не ведет никуда.
5. Не пытайтесь руководить Клиентом, но ни в коем случае не теряйте контроля за ходом беседы.
6. Не морализируйте, не относитесь к Клиенту покровительственно, не говорите банальностей, не

подбадривайте его, но сделайте так, чтобы клиент почувствовал, что вы можете ему помочь.
7. Ведите себя открыто и честно, чтобы клиент начал испытывать к вам доверие, но не раскрывайте перед ним своих истинных мыслей.
8. Не навязывайте клиенту своих моральных норм, установок, ценностей и убеждений, даже если его установки аморальны или патологичны, но при этом ни в коем случае не соглашайтесь и с его моралью.
9. Не становитесь ни на чью сторону, не защищайте врагов клиента, даже если вы считаете, что они правы. В то же время не подливайте масла в огонь, уверяя клиента в его правоте.
10. Не отвлекайтесь, каким бы скучным ни был клиент, и не думайте о своих проблемах, как бы они ни были вам интересны.
11. Ведите себя естественно, но воздерживайтесь от эмоциональных реакций, даже если вы находитесь в состоянии шока, ярости или чувствуете потребность оправдаться.
12. Уважайте клиента и заботьтесь о нем, но не пытайтесь заставить его поступить так, как, по вашему мнению, будет для него лучше.
13. Не давайте советов клиенту, но это не значит, что его не нужно отговаривать от самоубийства.
14. Относитесь к клиенту с симпатией, даже если он вам чем-то не нравится.
15. Создавайте у клиента чувство завершенности определенного этапа, когда консультация подходит к концу, но оставляйте в то же время чувство открытости и незаконченности процесса личностного роста.

Послесловие

Как вы заметили, дорогие читатели, я уделяю большое внимание личности клиента, которую понимаю как процесс развития. Прежде всего, я стараюсь понять – куда он направлен? Кто и что направляет его? Зачем? Какие есть варианты? Каковы критерии выбора? Какова система ценностей клиента – декларируемая и фактическая? Что для него идеальная жизнь, идеальный партнер? С кем вместе он строит свою жизнь? Каковы его реальные планы, ресурсы, способы и сроки достижения цели? Из кого состоит группа поддержки, как распределены роли, каковы правила игры, поощрения и санкции? И наконец, какое место в процессе его развития занимает наша работа?
На первой же встрече с клиентом я подчеркиваю равенство наших прав личности и помогаю ему принять меня, себя и других людей в различных человеческих проявлениях. Я ищу, что связывает человека с близкими ему по духу людьми, подкрепляю эмпатические связи. Акцентирую свое внимание и внимание клиента на используемых им психологических защитах, причем большее значение придаю укреплению зрелых защит, чем нападению на незрелые.
Я систематически спрашиваю клиента, что он думает обо мне, интерпретирую сопротивление анализу переноса, в том числе смещение реакций клиента с меня на других людей в его настоящем или прошлом. К сопротивлению я отношусь с уважением, понимая его как механизм защиты и проявления силы характера клиента. Даю клиенту испытать работу сопротивления, признать ее и лишь затем интерпретирую – вначале сам факт сопротивления, а потом его содержание. Я проясняю мотивы и форму сопротивления: какие чувства заставляют клиента сопротивляться, с какими способами сопротивления мы имеем дело. Прослеживаю историю и бессознательные цели работы сопротивления в данной форме в настоящем и прошлом клиента.
Последняя процедура в терапии – тщательная проработка выявленной формы сопротивления в реальной жизни. Этому способствует сформированная за время терапии привычка в конце сессии отвечать себе на три вопроса: что понравилось сегодня в своей работе, что не понравилось, и как хотелось бы лучше. Первый ответ укрепляет уверенность в своих возможностях, второй помогает осознать сопротивление, а третий намечает направление дальнейшей работы с ним.
При завершении терапии клиент вновь переживает перенос и овладевает им, начинает самоанализ. Вместе со мной он определяет разочарования, границы и неудавшиеся аспекты нашей работы,

обсуждает возможность повторного обращения за помощью и планы на будущее. Критерием эффективности работы я считаю не просто понимание причин проблем, а изменения в реальной жизни клиента.

Когда клиент начинает использовать свою энергию в русле собственных природных потребностей и способностей, он сбрасывает привычную маску, становится самим собой и начинает себе все больше нравиться. Его жизнь круто меняется: нередко он оставляет нелюбимую профессию и обретает новую – обычно творческую, меняет круг общения – вместо приятелей и деловых партнеров появляются задушевные друзья, вместо поверхностных романов – любовь. Надеюсь, и у вас, дорогие коллеги, все получится.

Если вы снова проделаете тесты, которые выполняли вначале, то наверняка заметите разницу. Вы убедитесь, что в процессе работы над собой развили способность адекватно воспринимать себя и других людей, повысили чувствительность к состоянию клиента, сформировали навыки эмоционального самораскрытия и уверенного поведения. Научились устанавливать эмоциональный контакт, определять состояние клиента по объективным характеристикам поведения, создавать благоприятный «климат общения». Теперь вы можете лучше выслушивать и понимать клиента, контролировать собственную позу, мимику, жестикуляцию, аргументированно высказывать свою точку зрения.

Я надеюсь, что тесты и упражнения помогли вам почувствовать себя в роли клиента, проанализировать собственные установки, а совместные упражнения с коллегами дали возможность получить обратную связь от партнера, смоделировать типичные ситуации консультирования и опробовать важные технические приемы. Еще больше возможностей освободиться от неосознанного влияния личностных факторов и овладеть нужными практическими навыками может дать учебная группа, где моделируется терапевтическое взаимодействие с позиции как клиента, так и профессионала.

Буду рад увидеть вас в своей группе. Мой электронный адрес: star.39@mail.ru.

Литература

Абрамова Г. С . Практическая психология. – М., 2003.

Айви А. Е., Айви М. Б., Саймэк-Даунинг Л. Психологическое консультирование и психотерапия: Методы, теории и техники: Практическое руководство. – М., 1999.

Алешина Ю. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. – М., 2007.

Анн Л. Ф . Психологический тренинг с подростками. – СПб., 2003.

Ахола Т., Фурман Б. Психотерапевтическое консультирование. Беседа, направленная на решение. – СПб., 2001.

Ахола Т., Фурман Б . Краткосрочная позитивная психотерапия (терапия, фокусированная на решении). Ялов А. М. Краткосрочная позитивная психотерапия. Методическое пособие. – СПб., 2000.

Барлас Т. В . Психологический практикум для «чайников»: Введение в профессиональную психологию. – М., 2001.

Битянова Н. Р . Психология личностного роста. – М., 2003.

Блазер А. и др. Проблемно-ориентированная психотерапия. Интегративный подход. – М., 1998.

Бишоп С. Тренинг ассертивности. – СПб., 2001.

Большаков В. Ю . Психотренинг. Социодинамика. Упражнения. Игры. – СПб., 1996.

Бондаренко А. Ф . Психологическая помощь: теория и практика. – М., 2001.

Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. – СПб., 2002.

Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. – СПб., 2002.

Бьюдженталь Дж. Искусство психотерапевта. – СПб., 2001.

Васильев Н. Н. Тренинг профессиональных коммуникаций в психологической практике. – СПб., 2007.

Вачков И. В . Основы технологии группового тренинга. Психотехники. Учебное пособие. – М., 1999.

Вачков И. В . Групповые методы в работе школьного консультанта. – М., 2002.
Вебер В. Важные шаги к помогающему диалогу Программа тренинга, основанная на практическом опыте. – СПб., 1998.
Гарфилд С. Практика краткосрочной психотерапии. – СПб., 2002.
Гиппиус С. В . Гимнастика чувств: Секреты развития психики. – СПб., 2003.
Глэддинг С. Психологическое консультирование. – СПб., 2002.
Гринберг Дж. Управление стрессом. – 7-е изд. – СПб., 2002.
Гулина М. А . Терапевтическая и консультативная психология. – СПб., 2001.
Дерманова И. Б., Сидоренко Е. В . Психологический практикум, межличностные отношения: Методические рекомендации. – СПб., 2003.
Джеймс М., Джонгвард Д. Рождённые выигрывать. Трансакционный анализ с гештальт-упражнениями. – М., 1993.
Джонсон Д. У . Тренинг общения и развития. – М., 2000.
Евтихов О. В . Практика психологического тренинга. – СПб., 2004.
Емельянов Ю. Н., Кузьмин Е. С . Теоретические и методические основы социально-психологического тренинга. – СПб., 2003.
Зимина Н. А . Профессиональные умения и навыки ведения консультативной беседы. – Н. Новгород, 2015.
Игры – обучение, тренинг, досуг. В семи книгах / Под ред. В. В. Петрусинского. – М., 1998.
Измайлова М. А. Деловое общение: Учебное пособие. – 4-е изд. – М., 2011.
Карабанова О. А . Психология семейных отношений и основы семейного консультирования: Учебное пособие. – М., 2005.
Келли Г., Армстронг Р. Тренинг принятия решения. – СПб., 2001.
Козлов Н. И . Лучшие психологические игры и упражнения. – Екатеринбург, 1997.
Кори Д. Теория и практика группового консультирования. – М., 2003.
Коротаева Е. В . Игровые модули общения: учебные материалы к тренингу. – Екатеринбург, 1995.
Коротаева Е. В . Хочу, могу, умею! Обучение, погруженное в общение. – М., 1997.
Коттлер Дж. Совершенный психотерапевт. Работа с трудными клиентами. – СПб., 2002.
Коттлер Дж, Браун Р. Психотерапевтическое консультирование. – СПб., 2001.
Кочюнас Р. Основы психологического консультирования. – М., 1999.
Крамер Ч. Мастерство психотерапии. – СПб., 2003.
Куликова В. Н. Как узнать человека. Лучшая книга тестов. М., 2009.
Куницына В. Н. и др. Межличностное общение: Учебник для вузов. – СПб., 2003.
Кэррел С. Групповая психотерапия подростков. – СПб., 2002.
Лазарус А. Краткосрочная мультимодальная психотерапия. – СПб., 2001.
Лебедева Н. М., Иванова Е. А . Путешествие в Гештальт: теория и практика. – СПб., 2004.
Ли Д. Практика группового тренинга. – СПб., 2001.
Лидерс А. Г . Психологический тренинг с подростками: Учебное пособие. – М., 2001.
Лойшен Ш. Психологический тренинг умений. Школа Вирджинии Сатир. – СПб., 2001.
МакМаллин Р. Практикум по когнитивной терапии. – СПб., 2001.
Макмахон Г. Тренинг уверенности в себе. – М., 2002.
Марасанов Г. И . Социально-психологический тренинг. – М., 2007.
Мастерство психологического консультирования / Под ред. А. А. Бадхена, А. М. Родиной). – СПб., 2007.
Мейер В., Чессер Э. Методы поведенческой терапии. – СПб., 2001.
Меновщиков В. Ю . Введение в психологическое консультирование. – М.: Смысл, 2012.
Морли С. с соавт. Методы когнитивной терапии и тренинга социальных навыков. – СПб., 1996.
Мэй Р. Искусство психологического консультирования. – М., 2008.
Натаров В. И . Группо-аналитическая социо– и психотерапия: методы и принципы.
Нельсон-Джоунс Р. Теория и практика консультирования. – СПб., 2000.

Немов Р. С. Психологическое консультирование: Учебник для бакалавров. – 2-е изд., перераб. и доп. – М., 2013.
Немиринский О. В . Личностный рост в терапевтической группе. – М., 2014.
Оганесян Н. Т . Методы активного социально-психологического обучения: тренинги, дискуссии, игры. – М., 2002.
Осипова А. А . Введение в практическую психокоррекцию: групповые методы работы. – М.; Воронеж, 2000.
Петровская Л. А . Общение, компетентность, тренинг. Избранные труды. – М., 2007.
Петрушин С. В . Мастерская психологического консультирования. – М., 2003.
Практикум по игровой психотерапии / Под ред. Х. Кэдьюсон, Ч. Шеффера. – СПб., 2000.
Практикум по социально-психологическому тренингу/Под ред. Б. Д. Парыгина. – СПб., 1994.
Практическая психодиагностика: методики и тесты / Ред. – сост. Д. Я. Райгородский. – Самара, 2011.
Прутченков А. С . Трудное восхождение к себе. Методические разработки и сценарии занятий социально-психологических тренингов. – М., 1995.
Психогимнастика в тренинге / Под ред. Н. Ю. Хрящевой. – СПб., 1999.
Психологическое консультирование и психотерапия. Хрестоматия. Т. 1. – М., 1998.
Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева. – М., 2001.
Рассел Т. Навыки эффективной обратной связи. – СПб., 2002.
Рейд М., Хэммерсли Р. Как развить навыки успешного общения: Практическое руководство. – М., 2003.
Роджерс К. Клиентоцентрированная терапия. – М.; К., 1997.
Роджерс К. Р. Консультирование и психотерапия. Новейшие подходы в области практической работы: Монография. – М., 2015.
Ромек В. Г. Поведенческая психотерапия: Учебное пособие. – М., 2002.
Ромек В. Г . Тренинг уверенности в межличностных отношениях. – СПб., 2002.
Сапогова Е. Е. Практикум по консультативной психологии. – СПб., 2010.
Сахакиан У. С . Техники консультирования и психотерапии. Тексты. – М., 2000.
Сидоренко Е. В . Мотивационный тренинг. – СПб., 2000.
Сидоренко Е. В . Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии. – СПб., 2008.
Смит М. Тренинг уверенности в себе. – СПб., 2000.
Соловьева С. Л . Психологическое консультирование. Справочник практического психолога – М., 2010.
Соснин В. А., Лунев П. А . Учимся общению: взаимопонимание, взаимодействие, переговоры, тренинг. – М., 1993.
Старшенбаум Г. В . Психотерапия в группе. – Саратов, 2015.
Старшенбаум Г. В . Психолог-консультант. – Саратов, 2015.
Старшенбаум Г. В . Психотерапия для начинающих. – М., 2016.
Старшенбаум Г. В . Работа психолога над собой. – Ростов-на-Дону, 2014.
Старшенбаум Г. В . Тренинг навыков практического психолога. – Саратов, 2015.
Старшенбаум Г. В . Энциклопедия начинающего психолога. 4-е изд. – М., 2016.
Стивенс Д. Сознавание: исследуем, экспериментируем, упражняемся. – М., 2002.
Таланов В. Л., Малкина-Пых И. Г . Справочник практического психолога. – СПб.; М., 2004.
Уолен С. И. с соавт. Рационально-эмотивная психотерапия. – М., 1997
Файн С., Глассер П. Первичная консультация: Установление контакта и завоевание доверия. – М., 2003.
Федоров А. П. Когнитивно-поведенческая психотерапия. – СПб., 2002.
Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М. Социально-психологическая диагностика развития личности и малых групп. – М., 2002.
Фопель К. Психологические группы: Рабочие материалы для ведущего: Практическое пособие. – М., 1999.
Фопель К. Сплоченность и толерантность в группе. Психологические игры и упражнения. – М., 2002.

Фред З. Лекции по введению в психоанализ. – М., 2014.
Фрейджер Р., Фейдимен Дж. Личность: теории, эксперименты, упражнения. – СПб., 2001.
Хажилина И. И . Профилактика наркомании: модели, тренинги, сценарии. – М., 2002.
Харин С. С . Искусство психотренинга. Заверши свой гештальт. – Минск, 1998.
Холмс П., Карп М. (ред.) Психодрама: вдохновение и техника. – М., 1997.
Хрящева Н. Ю. (ред.) Психогимнастика в тренинге. – СПб., 1999.
Цзен Н. В., Пахомов Ю. В . Психотренинг: игры и упражнения. – М., 1988.
Чепмен А., Чепмен-Сантана М. Проблемно-ориентированная психотерапия. – СПб., 2001.
Чибисова М. Ю . Психологическое консультирование: от диагностики к путям решения проблем. М., 2011.
Шевцова И. В . Тренинг личностного роста. – СПб., 2003.
Шепелева Л. Н . Программа социально-психологических тренингов. – СПб., 2011.
Шнейдер Л. Б . Тренинг профессиональной идентичности: Руководство для преподавателей вузов и практикующих консультантов. – М.; Воронеж, 2004.
Шнейдер Л. Б. с соавт . Психологическое консультирование. Учебное пособие. – М., 2002.
Шостром Э., Браммер Л. Терапевтическая психология: Основы консультирования и психотерапии. – М. 2002.
Шутц У. Радость. Расширение человеческого сознания. – М., 2003.
Эллис А., Драйден У . Практика рационально-эмоциональной поведенческой терапии. – СПб., 2002.
Энрайт Дж . Гештальт, ведущий к просветлению. – СПб., 1994.
Ягнюк К. В . Анатомия терапевтической коммуникации. Базовые навыки и техники. Учебное пособие. – М., 2014.