

Геннадий
Старшенбаум

ПСИХОЛОГИЯ.
ВЫСШИЙ КУРС

ЭНЦИКЛОПЕДИЯ НАЧИНАЮЩЕГО ПСИХОЛОГА



5-е издание,
переработанное и дополненное

Психология. Высший курс

Геннадий Старшенбаум

**Энциклопедия
начинающего психолога**

«АСТ»

2018

УДК 159.9
ББК 88.3

Старшенбаум Г. В.

Энциклопедия начинающего психолога / Г. В. Старшенбаум — «АСТ», 2018 — (Психология. Высший курс)

ISBN 978-5-17-109626-7

Книга известного психолога-практика и психотерапевта с более чем 40-летним профессиональным стажем представляет собой обширную энциклопедию, в которой для каждого читателя (от любителя до будущего профессионала в области психологии) найдутся ответы на интересующие вопросы. Подробно рассказывается, как организовать прием клиентов, детально описываются эффективные формы и методы работы с людьми разного возраста и пола. Учитываются не только проблемы человека, но и его личностные особенности, позиция в терапевтических отношениях и влияние окружения. Анализируются типичные ошибки начинающего психолога и указывается, как их избежать. Книга прошла проверку несколькими переизданиями и получила множество положительных отзывов среди читателей. 5-е издание, переработанное и дополненное.

УДК 159.9
ББК 88.3

ISBN 978-5-17-109626-7

© Старшенбаум Г. В., 2018
© АСТ, 2018

Содержание

Предисловие	7
Организация работы	8
Хороший психолог	8
Профиль личности психолога	9
Типичные ошибки и их исправление	10
Различия хорошего и плохого психолога	10
Пятнадцать заповедей психолога	12
Коллеги	14
Место работы	16
Правила игры	19
Время	23
Деньги	26
Подарки	27
Безопасность	28
Решение проблем	30
Выгорание	32
Опросник для исследования синдрома выгорания (Дж. Гринберг, 2002)	33
Техники работы	35
Присоединение	35
Наблюдательность	38
Фокусирование	39
Как не надо	41
Активное слушание	42
Неумение слушать	45
Вербализация	46
Ступени вербализации	46
Ошибки вербализации	47
Обратная связь и раскрытие	49
Описание без оценок	50
Позитивный подход	53
Примеры позитивного переименования	53
Переучивание	55
Полезные приемы психолога	57
Вредные поведенческие приемы	57
Советы и объяснения	59
Запрещенные приемы	61
Критика	62
Формы конструктивной критики	62
Формы неконструктивной критики	63
Как воспринимать критику	63
Конфронтация	65
Правила конструктивного спора	66
Болезненные переживания	67
Обида и гнев	70
Жгучий стыд	72

Четыре шага комплимента	73
Гнетущее одиночество	75
Шесть шагов из одиночества	75
Жуткий стресс	78
Безутешное горе	82
Непростительная вина	85
Неврозы	87
Конец ознакомительного фрагмента.	90

Геннадий Старшенбаум
Энциклопедия начинающего психолога. 5-
е издание, переработанное и дополненное

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

© Старшенбаум Г., 2016
© ООО «Издательство АСТ», 2018

Предисловие

Прошло 3 года со времени выхода «Энциклопедии начинающего психолога», которая выдержала три издания. Эта книга была предназначена как для консультирующих психологов, работающих со здоровыми людьми, так и для медицинских психологов и врачей-психотерапевтов. За это время я написал «Энциклопедию начинающего психотерапевта», куда перенес клинический материал (личностные и сексуальные расстройства, химические и пищевую зависимость, депрессию, суицидологию, психосоматику, тяжелые болезни и умирание). «Энциклопедия начинающего психолога» в 4-м издании представляет собой переработанное и дополненное по сравнению с предыдущими публикациями пособие. Существенно расширен раздел групповой терапии, куда включены терапевтические факторы групповой динамики и техники работы, особенности проблемно-ориентированных групп, групп встреч и тренинга навыков. Описание техник работы в этих и других группах сопровождается набором соответствующих упражнений, а также опросниками для контроля эффективности терапии.

Обычно к психологу обращаются с просьбой улучшить настроение или отношения с близким человеком. При этом клиенты боятся, что не переживут усиления душевной боли, и берегут болевые точки от вмешательства психолога, не упоминают о важных для них людях и проблемах. Наши клиенты мало доверяют своим возможностям, фиксируются на неприятностях и их ожидании, а улучшение приписывают случайным обстоятельствам.

Клиенты иногда без объяснений опаздывают, пропускают или учащают сессии. Затягивают сессию, или, наоборот, спешат закончить ее. Забывают об оплате, не договариваются о следующей сессии.

Клиент, по своим понятиям, ведет себя с вами хорошо, что-то приписывает вам, по-своему объясняет ваше поведение, скрывая от вас свои опасения и обиды. Или вовсе не замечает ваших человеческих проявлений, или бестактно интересуется вашими вещами, одеждой, внешностью. На сессии со своим партнером или в группе обращается только к вам или подчеркнуто игнорирует вас.

Вот уже полвека – с 1964 года – я работаю с такими непростыми людьми. За годы работы у меня накопилось много секретов ремесла, которые помогают мне избегать ошибок и справляться с различными трудностями. В этой книге я хочу поделиться с начинающими коллегами своим опытом. Надеюсь, он поможет вам лучше работать и расти вместе со своими клиентами. Но начинать эту работу нужно, конечно, с самого себя.

Организация работы

Хороший психолог

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

Вильгельм фон Гумбольдт

Клиентам психолога важнее не теоретические знания специалиста, а его житейская мудрость, зрелость личности. При этом показатели личностной зрелости таковы.

- Способность конструктивно взаимодействовать с окружающей действительностью (смотреть в лицо реальности, признавать проблемы, а не уезжать от них, искать пути решения или совладания с ситуацией).

- Способность адаптироваться к изменениям (спокойное отношение к тому, что изменения могут нарушить рутину, изменить ожидания; способность дать себе время на то, чтобы принять новое).

- Умение справляться с психологическим напряжением и тревогой и проводить профилактику психосоматических реакций (способность находить конструктивные способы совладания со стрессом, владение навыками релаксации, достижения внутренней гармонии).

- Способность испытывать большее удовлетворение от того, что отдаешь, чем получаешь (обычно люди, которые делятся своим вниманием, временем, энергией, финансами, счастливее тех, кто привык к потребительству).

- Умение понимать людей и находить с ними общий язык, сотрудничать и приходить к взаимному согласию, помогать друг другу (ключевой признак здоровых отношений – это взаимоуважение).

- Способность направлять агрессивную энергию в конструктивное творческое русло.

- Способность любить.

- Способность защищать свои личные границы и противостоять манипуляциям.

К счастью, при желании все эти качества можно в себе развить. Однако этого недостаточно. Мы должны также уметь:

- установить эмоциональный контакт с клиентом и разговорить его;

- определить эмоциональное состояние клиента по особенностям его поведения и контролировать собственные эмоциональные проявления;

- сочувственно слушать и интуитивно понимать клиента;

- замечать малозаметные проявления внутренней жизни клиента;

- доходчиво, аргументированно и лаконично высказывать свои мысли.

Для различных типов психотерапии характерны различные акценты на определенные личностные качества психотерапевта. Психоаналитик должен стать зеркалом по отношению к пациенту, при этом очень важно соблюдать «технический нейтралитет». В аналитической психологии Юнга решающую роль играет степень развития личности терапевта: поскольку врач, стремясь познать пациента, приближается к собственному бессознательному, он сталкивается с тем, что превращает его в «раненого целителя».

В ходе поведенческой терапии терапевт выступает скорее как учитель, директивно управляющий терапевтическим процессом, поощряя и подкрепляя полезные реакции пациента, скрыто убеждая его. В гуманистической терапии терапевт должен быть эмпатичным, чутко улавливающим и точно вербализующим эмоции, которые пациент только начинает осознавать.

Профиль личности психолога

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

Норма выраженности качеств для профиля личности психолога

1: 8–10 баллов,	6: 8–10 баллов,	12: 7–9 баллов,
2: 8–10 баллов,	7: 5–8 баллов,	13: 5–10 баллов,
3: 7–10 баллов,	8: 6–8 баллов,	14: 3–7 баллов,
4: 5–8 баллов,	9: 1–5 баллов,	15: 8–10 баллов,
5: 1–5 баллов,	10: 1–5 баллов,	16: 5–8 баллов.
	11: 4–8 баллов,	

*Хороший человек – не профессия.
(И. Ильф, Е. Петров)*

Типичные ошибки и их исправление

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

Цицерон

Начинающий психолог еще не может опираться на профессиональную интуицию, она разовьется со временем. Часто новичок заикливается на полученных знаниях и выученных приемах. Фокусируется на проблеме, а не на клиенте. Не учитывает особенности личности и окружение клиента. Дает непрошенные 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.

Неопытные психологи нечетко формулируют клиентский запрос. По умолчанию соглашаются с запретом касаться определенных тем или людей. Навязывают свою мотивацию вместо того, чтобы стимулировать личностный рост. Не выясняют, насколько их представления совпадают с позицией клиента о целях работы и способах их достижения. Не договариваются о распределении ответственности в этом процессе. Преувеличивают или опережают возможности клиента. Не замечают проявлений сопротивления. Пытаются заблокировать незрелые защиты, не укрепляя личностные ресурсы.

Различия хорошего и плохого психолога

Хороший психолог	Плохой психолог
Пытается помочь клиенту в достижении им самим определенных целей.	Пытается навязать клиенту собственные цели, игнорируя желание клиента.
Предлагает клиенту разные способы поведения и, если это необходимо, называет клиенту конкретные действия, которые следует совершить.	Предлагает клиенту определенный способ поведения, фактически отказываясь давать ему конкретные советы и рекомендации, даже если клиент об этом просит.

Способен принять и признать как правильную любую точку зрения на проблему, практически действовать в соответствии с ней.	Ограничен в своем мышлении единственной точкой зрения, не способен понять и признать точки зрения других.
Понимает, принимает и практически работает внутри разных теорий. Хорошо видит и высоко оценивает потенциальную полезность многих альтернативных психологических подходов.	Может практически работать только внутри одной-единственной теории или одного психологического подхода. Другие теории и подходы воспринимает как неверные.
Осознает собственную ограниченность. Согласен работать под контролем более опытного психолога. Делится своим опытом с другими психологами и готов воспользоваться их опытом работы.	Действует без осознания ограниченности собственных возможностей. Отказывается работать под контролем других психологов. Не любит делиться секретами и профессиональным опытом с другими психологами, не использует в своей работе их опыт.
Осознает, как его собственные действия влияют на клиента и как поведение клиента в свою очередь влияет на него.	Не осознает своего влияния на клиента и обратного воздействия клиента на него.
Следует за чувствами и мыслями клиента, не задает ему лишних вопросов во время исповеди.	Уделяет большое внимание вопросам, не имеющим прямого отношения к делу клиента. В то же время может игнорировать вопросы, волнующие клиента.
В состоянии достаточно гибко реагировать на широкий спектр ситуаций и проблем, возникающих в процессе проведения консультирования.	Не может подобрать адекватную реакцию для ряда ситуаций или же реагирует на них однотипно.
Честно и с должным уважением относится к клиенту.	Не уважает клиента, может разговаривать с ним в оскорбительном тоне.
Сохраняет в тайне все, что касается клиента, его проблемы и личной жизни, обязательно просит у клиента разрешения, если возникает необходимость сообщить кому-либо сведения о нем.	Без разрешения клиента обсуждает его проблему с посторонними людьми.

Многие клиенты видят в психологе спасателя. Вы играете эту роль, когда:

- чувствуете, что вы 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, что вы в действительности не хотите делать;
- помогите человеку обнаружить и использовать его собственные возможности.

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 умничанию, интеллектуализации;
- любые версии, заключения, интерпретации, нравоучения. Тогда ведущим становится психолог;
- выбор темы психологом. 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.

Пятнадцать заповедей психолога

1. Не эксплуатируйте клиента и не обсуждайте с ним свои профессиональные трудности. Соблюдайте интересы клиента.

2. Не отстраняйтесь и не отвлекайтесь, каким бы скучным ни казался клиент. Не думайте о своих проблемах, как бы они ни были вам интересны. Разделяйте с клиентом ответственность за работу.

3. Не обижайтесь, не проявляйте антипатию к клиенту. Воздерживайтесь от негативных эмоциональных реакций, даже если находитесь в состоянии шока, ярости или чувствуете потребность оправдаться.

4. Разделяйте переживания клиента, не притворяясь, оставаясь самим собой. Будьте образцом человека, который в ладу с собой.

5. Не перебивайте, говорите, когда спросят. Предоставьте инициативу клиенту, если только он не водит вас по кругу. Не пытайтесь руководить клиентом, но и не теряйте контроля за ходом беседы.

6. Не торопите и не углубляйтесь. Темп и уровень работы определяется возможностями клиента. Не будьте чрезмерно настойчивы, но и не плетитесь позади, будьте творческим партнером.

7. Не задавайте вопросов, на которые можно ответить односложно, если хотите получить больше информации.

8. Не домысливайте за клиента, будьте реалистом.

9. Не подбадривайте клиента свысока, не утешайте жалостливо, не морализируйте. Не серьезничайте, используйте юмор. Держитесь на равных, будьте образцом скромности для клиента.

10. Отвечайте на вопросы клиента лишь за редким исключением.

11. Не оценивайте и не учите клиента, не умничайте, не перевоспитывайте его и не давайте ему непрошенных советов. Относитесь к клиенту как к сложившейся личности, вживитесь в его систему ценностей и доверьтесь его здравому смыслу.

12. 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 с его моралью.

13. Не пытайтесь заставить клиента поступить так, как, по вашему мнению, будет для него лучше. Уважайте клиента и его авторитеты, не соперничайте с ними.

14. 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.

15. Не оставляйте у клиента ощущение растерянности, когда сессия подходит к концу, но в то же время он должен ощущать чувство незавершенности процесса личностного роста.

Опишите себя в те моменты, когда вы были хорошим психологом. Сопоставьте с теми моментами, когда вы действуете не лучшим образом. Попробуйте 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 психологом, если бы они полностью зажили? Какие ошибки характерны для вас в работе?

*Он учился на ошибках, но его обошли те, кто учился по книгам.
(Владислав Катажинский)*

Коллеги

Ищи среди своих товарищей таких, которые знают больше, чем ты.

Роберт Шуман

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 предупредить 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 ее 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 такую помощь, если у вас еще нет достаточной подготовки.

Наладьте контакт с психологическими службами, амбулаторными медицинскими учреждениями и психиатрическими стационарами, социальными учреждениями. Составьте список знакомых специалистов разного профиля: детского, семейного, тестирующего психолога, психотерапевта. Включите в него также 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 занимаетесь групповой или семейной терапией, а коллега – нет, он может направить 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 этому 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 сотрудничестве на будущее.

Клиенты, побывавшие до вас у другого психолога, иногда начинают сравнивать вас с ним. Некоторые расхваливают его, мобилизуя ваше профессиональное честолюбие. В таком случае спокойно заметьте: «Значит, терапия 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 их ожиданий.

Выясните объективные причины прекращения терапии, чтобы не повторять ошибок коллеги. Возможно, уход клиента был обусловлен особенностями характера клиента или негативным переносом на коллегу. Воспоминания о нем в ходе терапии 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 психолога 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, что и от кого вы услышали. Это даст вам возможность 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 психологу 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 им разобраться в сложном случае. Я предлагаю им приехать на супервизию, заручившись согласием клиента. Исключительно редко бывает, что рассказа о работе с клиентом недостаточно, и требуется увидеть его самого. Можно обойтись и без индивидуальной супервизии, посещая балинтовскую группу. В такой группе моделируются конкретные терапевтические отношения психолога с клиентом, есть возможность посмотреть на свою тактику со стороны и изменить ее.

*Лучшее средство от психолога – другой психолог.
(Елена Ермолова)*

Место работы

*Когда человек приходит в гости, он тратит время хозяев, а не свое.
Оскар Уайльд*

Телефон. Клиент впервые звонит вам, просит его принять. Если за 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.

Запишите имя и фамилию клиента, а также номер его телефона, объяснив, что это может понадобиться в будущем для обратной связи. Укажите размер гонорара. Предупредите о точном времени начала и завершения сессии, а также 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 клиническому психологу или психотерапевту, если вы не являетесь таковым. Если состояние клиента не внушает вам серьезных опасений, согласуйте время и место встречи. Проверьте, правильно ли клиент все записал. Постарайтесь закончить разговор через 5 минут.

Примерная схема разговора

- Откуда вы узнали мой номер телефона?
- В чем проблема и какой помощи вы ждете от меня?
- Обращались раньше к психологам или психиатрам?
- Принимали психотропные лекарства?
- Лечились в стационаре?
- Вас устраивают 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 прийти 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, что говорил. Полезно использовать записи для анализа контрпереноса, контроля эффективности терапии и для научной работы.

Чтобы у клиента не уменьшилось 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.

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 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, а он не доверяет экстрасенсам. Все-таки предложите попробовать. Возможно, его все устроит.

Прием на дому. Гостиная становится рабочим кабинетом. Если вы занимаетесь групповой терапией, тут не поместится и 10 человек. В ваш дом теперь вхожи чужие нервные люди, они сидят в ваших креслах или лежат на вашем диване, принимают запахи 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.

И все же начинающий психолог 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 платяной шкаф с вешалками, табурет и рожок для обуви, домашние тапочки. Повесьте в прихожей свои сертификаты в рамочке и настенный календарь.

Вы с клиентом должны хорошо видеть мимику друг друга. Днем для этого достаточно солнечного света. Вечером не включайте слишком яркий свет. Для индивидуальной работы предпочтительнее локальное освещение. Настольная лампа не должна вызывать ассоциацию с кабинетом следователя или спальней.

Хороши 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 срезанные – не отвлекающие внимания, без резкого запаха и не увядшие. Не ставьте пепельницы, просите закурившего клиента прекратить курить немедленно и впредь здесь не курить (вы же не курите сами – или вы аддикт?).

Не забывайте проветрить помещение, особенно после тяжелых духов демонстративной клиентки. Вам потребуется кондиционер, ионизатор или вентилятор.

Не усаживайтесь за стол, как врач в кабинете. Поставьте параллельно друг другу или под небольшим углом кресла на расстоянии вытянутой руки. 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 и пластиковыми

же стаканами. Для детей нужны игрушки, принадлежности для рисования и детская мебель. Для психоанализа может понадобиться кушетка или диван. Он же пригодится для семейных и групповых 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 давайте клиенту превратить терапию в заговаривание зубов. Нет тревоги – нет терапии.

Выездные сессии. Семейную терапию 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. Время сессии стандартное – 45–50 минут. Если клиент не тяжело больной, постарайтесь убедить его приехать к вам. Чтобы материально заинтересовать его в этом, ваш гонорар на выезде должен быть значительно выше обычного. Ведь вы тратите дополнительное время на дорогу.

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.

*В гостях хорошо, а дома... лучше и не вспоминать.
(Никита Богословский)*

Правила игры

Тот, кто нарушает договор, освобождает от всякого обязательства другую сторону.
Пьер Буаст

На супервизии довольно часто выясняется, что психолог работает с клиентом без терапевтического 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 психолога. Им обоим оказывается полезным структурировать работу.

На первой встрече расскажите клиенту в общих чертах об условиях работы, необходимых для ее эффективности. Опишите методы, которые вы собираетесь использовать в работе с ним. Приведите примеры их удачного использования. Объясните необходимость пробного периода и оговорите его продолжительность. Подчеркните важность активной позиции клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. В заключение дайте клиенту с собой предварительный текст рабочего договора.

РАБОЧИЙ ДОГОВОР

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

1. Цель договора – обеспечение Клиентом и Психологом благоприятных условий для совместной работы Клиента и Психолога.

2. Психолог обязуется:

2.1. Соблюдать конфиденциальность Клиента и сведений о его действиях и состоянии, если они не связаны с угрозой жизни Клиента, Психолога 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 Психолога, 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 Психолога (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 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 абонируемое время сессии без оплаты за 24 часа до начала сессии или раньше.

3. Психолог вправе:

- 3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и совместной работы с Клиентом в случае:
 - а) если результаты диагностики не позволяют предложить Клиенту форму помощи Психолога;
 - 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 всеобщих катастрофических – форс-мажорных обстоятельств). При этом внезапная болезнь Клиента и ДТП с участием Клиента анализируются как возможная психосоматическая реакция Клиента и 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 Психологу.
- 4.2. Ни с кем не обсуждать свои чувства к Психологу за его спиной.
- 4.3. Принимать важные решения в личной и профессиональной сфере после обсуждения с Психологом.
- 4.4. Обсуждать с Психологом необходимость получения Клиентом консультаций других специалистов и результаты таких консультаций.
- 4.5. Разделять с Психологом ответственность за эффективность совместной работы.
- 4.6. Принимать решение о частоте встреч, прерывания или прекращения работы после обсуждения с Психологом.
- 4.7. Посещать Психолога с оговоренной частотой в течение оговоренного времени.
- 4.8. Отключать мобильный телефон на время сессии.
- 4.9. Предупреждать об отпуске за 15 дней.
- 4.10. Оплачивать сессию после ее окончания.
- 4.11. Оплатить пропущенную сессию, не отмененную Клиентом за 24 часа или раньше.
- 4.12. Предупреждать по телефону об опоздании или пропуске сессии.

5. Клиент вправе:

- 5.1. Познакомиться с документами, удостоверяющими профессиональную подготовку Психолога.
- 5.2. Ознакомиться с диагностическим заключением Психолога после 5 первых сессий.
- 5.3. Участвовать в составлении плана работы.
- 5.4. Получить фиксированное время посещения Психолога.
- 5.5. Отменить сессию за 24 часа или раньше без ее оплаты.
- 5.6. Отказаться от исполнения настоящего договора в случае повышения Психологом размера гонорара.
- 5.7. Прекратить работу с Психологом после обсуждения возникших проблем.

Утро вечера мудренее. По крайней мере одна ночь должна пройти между вашим предложением начать терапию 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 потенциального клиента.

С проблемным пациентом договоритесь, что в случае необходимости вы посоветуете родственникам организовать консультацию психиатра – например, если пациент с суицидоопасной депрессией перестанет принимать антидепрессанты. В процессе работы задавайтесь следующими вопросами.

- Делает ли клиент различие между ситуацией, мыслями и эмоцией или он путает эти три понятия?
- Согласен ли клиент с тем, что его переживания вызываются не ситуацией, а 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 мыслями, обычно приходится в течение нескольких сеансов исследовать убеждения клиента, чтобы выявить центральное.
- 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 с собой между сессиями или работает только во время сессий?
- Готов ли клиент работать в течение длительного периода времени, а не только тогда, когда он находится в кризисе?
- Не являются ли ожидания клиента относительно эффективности работы завышенными или заниженными?
- Не думает ли он о том, что другой подход или другой психолог больше ему поможет?
- Не могут ли ваши усилия быть неэффективными потому, что клиент их саботирует?

*Договориться, в принципе, можно всегда и со всеми. Главная трудность заключается в том, чтобы договор потом соблюсти.
(Юрий Татаркин)*

Время

Чтобы контролировать то, что находится вовне, нужно что-то делать, а не просто думать или хотеть, а действия требуют времени.
Дональд Винникотт

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.

Чтобы у клиента в конце сессии не возникло чувства, что его выгоняют, оставьте несколько минут на завершающую фазу работы. Можно выразительно посмотреть на часы или предупредить: «Нам пора заканчивать». После этого предложите подвести итоги, сделайте какие-то выводы или договоритесь, к чему стоит подготовиться на следующий раз. Иногда полезно дать клиенту домашнее задание – например, записывать, в каких ситуациях возникают проблемы и как он справляется с ними.

Если вы делаете записи во время сессии, к концу встречи закройте тетрадь и отодвиньте ее в сторону. Не поддерживайте больше разговор, встаньте и пойдите к выходу. Молча подождите клиента у двери и пропустите вперед. Клиента, который часто затягивает сессию, спросите (разумеется, не в прихожей), что он испытывает, когда сессия подходит к концу.

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. И наконец, получает возможность для недовольства: вы не помогли ему. Скажите клиенту: «Жаль, что у нас не осталось времени для такой важной темы. Подождете до следующей сессии или встретимся раньше?»

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.

Оставляйте 10–15 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.

Если по вашей оплошности два клиента пришли на сессию в одно и то же время, извинитесь и предложите поработать с каждым по полчаса – 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 тогда число клиентов или взять небольшой отпуск?

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 от скорости работы. А она будет зависеть не только от моих возможностей, но и от вашей активности, частоты встреч, позиции окружающих, ну и от непредвиденных обстоятельств.

Вернитесь к этому вопросу в конце диагностической стадии, при уточнении плана работы. Предложите клиенту выбрать программу-минимум, ориентированную на симптомы, или программу-максимум. Напомните, что скупой платит дважды. Если в процессе работы клиент так и не заключил с вами договор о программе-максимум, на последней сессии искренне пожелайте ему самостоятельно справиться с хроническими проблемами. И предупредите, чтобы он все же не тянул до последнего, иначе придет без сил, необходимых для длительной работы.

В работе с нарушенными личностями в состоянии декомпенсации лучше ограничиться проблемно-ориентированным консультированием. Это помогает избежать регресса и формирования эмоциональной зависимости от психолога. Имейте лишь в виду, что, если встречаться с клиентом реже одного раза в неделю, забывается содержание предыдущей сессии, трудно установить терапевтический контакт и обеспечить непрерывность процесса работы. Такой режим укрепляет готовность клиента использовать психолога как скорую помощь, работа с собой при этом не планируется.

Пациенты без выраженного расстройства личности, находящиеся в тяжелом психологическом состоянии или перенесшие в детстве тяжелые психические травмы, нуждаются в длительной психодинамической терапии с частотой не менее двух, а то и трех сессий в неделю. Объясните клиенту, что одной встречи в неделю недостаточно для непрерывности аналитического процесса. Основное время встречи уйдет на обсуждение того, что накопилось за целую неделю. Если у клиента сейчас нет возможности для интенсивной работы, лучше отложить ее до тех пор, пока он подготовит все необходимые условия. А сейчас ограничиться консультированием.

Для краткосрочной психодинамической терапии подходят психически устойчивые личности, склонные к самонаблюдению, способные выделять и описывать свои чувства, выдерживать фрустрации, понимать интерпретации и быстро устанавливая доверительные отношения. По возможности следует встречаться как можно чаще. Переход от 3–4 сессий в неделю к 2 возможен тогда, когда клиент научился самостоятельно работать с полуосознанным материалом и больше не подавляет его. Такой режим возможен на завершающей стадии работы, когда нужно закреплять достигнутое и переходить в автономный режим.

Пробный период. После окончания диагностического периода переходите к пробному. В течение оговоренного числа пробных сессий (5–10) уточните предварительный диагноз и вместе с клиентом решите, подходит ли ему выбранный метод терапии, сможете ли помочь клиенту вы сами или понадобится другой специалист. В сомнительных случаях можно продлить пробный период еще на 5 сессий.

Если вы решили продолжить работу, уточните с клиентом ее цель и задачи, 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, из опасений травмировать пациента отказом. Оставьте у него доверие к терапии в других условиях и постарайтесь обеспечить их.

Длительность работы зависит не только от диагноза и ресурсов клиента, но и от профессионального уровня психолога. Нередко начинающий психолог затягивает дело. Это может происходить по нескольким причинам: отсутствие навыков завершения работы, страх остаться без клиентов, материальные соображения, перфекционизм, потребность спасать, зависимость

клиента. Не менее часто наблюдается и преждевременное прекращение работы. Этому виной могут быть следующие установки психолога.

- Профессиональный нигилизм, когда психолог опускает руки из-за пессимистического настроения и убеждения, что он не сможет помочь клиенту.
- Диагностическая ошибка, когда психологу не удалось выявить и адекватно проработать психологические процессы, что завело работу в тупик.
- Пассивность методов, когда психолог недостаточно активно выполняет свои функции.
- Недостаток уверенности в себе при попытке вести трудного клиента.
- Перегруженность психолога, который мечтает об уменьшении нагрузки.
- Мягкотелость, выражающаяся в недостаточно настойчивом предложении продолжать работу до ее завершения, из-за опасения выглядеть навязчивым.

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 с 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.

На фоне предстоящего расставания клиент вновь переживает чувства, связанные с детской психотравмой. У него возникает проблема остатков переноса и замещения психолога. Определите вместе с ним разочарования, границы и неудавшиеся аспекты терапии, обсудите возможность повторного обращения за помощью и планы на будущее. При необходимости направьте клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

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 так быстро. Всё, хватит!

Клиенты уходят из терапии, чтобы:

- устранить свое беспокойство;
- посмотреть, действительно ли обеспокоен психолог;
- попытаться выявить положительное отношение психолога к клиенту;
- дать понять психологу, что клиент не чувствует себя понятым;
- показать психологу, что клиенту лучше помогает что-то или кто-то другой;
- наказать психолога морально или причинить ему материальный ущерб.

Нетерпеливого психолога может раздражать медленный прогресс терапии. Если он 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 вашего подопечного, но и не должен преуменьшать их.

У нас не хватает времени быть самими собой. Хватает только на то, чтобы быть счастливыми.
(Альбер Камю)

Деньги

Клиентку прислала старшая сестра, уставшая опекать ее, как маленькую. Клиентка после рождения второго ребенка не работала, ее семью содержала сестра. Она пообещала разделить с клиенткой расходы на терапию. От второй сессии в неделю клиентка отказалась, «чтобы не напрягать сестру». Когда клиентка устроилась на работу, первую получку она потратила на новую люстру, вторую – на шторы. Пришлось договориться с сестрой, что терапия будет продолжаться без ее материального участия.

Психолог – помогающая профессия. Клиент выступает как работодатель, психолог – 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 работе. Гарантировать вы можете только свою добросовестность и профессионализм.

Многие клиенты сверхценно относятся к деньгам. Одни используют оплату терапии для манипуляции родственниками, как в приведенном случае, 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 – договор дороже денег. Пусть клиент 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. «Договор с клиентом»).

О повышении гонорара (из-за инфляции и роста вашей квалификации) предупреждайте за месяц. Связывать гонорар с материальным положением клиента не советую, как и работать в счет долга или 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. Плата за участие в групповой сессии должна быть вдвое ниже стоимости индивидуальной сессии, хотя длится групповая встреча в два раза дольше. Стабильности участия в группе способствует месячный абонемент, который стоит дешевле разовых посещений. Пропуск групповой встречи не оплачивается, но анализируется группой, если участник не предупредил о пропуске заранее.

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

Подарки

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

– Можно подарить вам модель?

– Это будут другие отношения. Мы могли бы разобрать ваше желание оставить у меня свою симпатичную «лялю».

– М-м... Я придумала! Дайте мне 10-рублевую монету, я их собираю. Мне любопытно, сколько войдет в копилку. Потом я отдам маме, она использует их по назначению. Берите и гоните 10 р. Почему нет, вам же нравится?

Резкий отказ принять подарок может причинить ранимому клиенту вред, который перевесит предполагаемую пользу вашего отказа. Анализируйте мотивацию дарения, учитывайте особенности личности и состояния клиента, сложившиеся взаимоотношения с ним. Попытайтесь понять, какую реакцию на подарок клиент ожидал от вас. Если вы принимаете подарок, он не может быть дорогим. Желательно подарить что-нибудь в ответ и объяснить, что вы сделали исключение из правила: здесь полезнее выразить чувства не действиями, а словами.

Безопасность

Неумение себя защитить не принимай за готовность собой пожертвовать.

Григорий Ландау

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.

Однажды вечером мы смотрели с женой телевизор. Зазвонил телефон.

Жена взяла трубку и после первых фраз передала ее мне.

– Здравствуйте, это Люба. Скажите мне не как профессионал...

– Люба?..

– Вы совершаете прогулки?

– А, вот какая Люба! А знаете, почему я догадался?

– (С радостным смехом): Нет!

– Вопрос был оригинальный. Да, я совершаю прогулки.

– А можно к вам присоединиться?

– К сожалению, нет, Люба. Желаю вам найти подходящую пару для прогулок.

Другой случай во время 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.

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 во время терапии. Проследите проявления этого сценария в жизни пациентки и постройте с ней отношения безусловного принятия.

Ваша одежда не должна сексуально провоцировать пациентов. 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 пациенту 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 пациент во время сессии угрожает вам или про-

являет признаки психоза, немедленно уходите из дома и из другого места позвоните в соответствующие службы.

Решение проблем

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

Сбор информации. 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. Составьте список проблем клиента в порядке степени важности. Включите в список возможности клиента для разрешения этих проблем. Установите, какие темы наиболее дискомфортны.

Учтите различие между проблемой в том виде, как ее высказывает клиент, и желаемым для него результатом. Спросите клиента, чего бы он хотел достичь в идеале. Что произойдет с ситуацией и с ним самим, когда проблемы будут решены? Поинтересуйтесь, есть ли еще что-то, что беспокоит клиента. После этого кратко перечислите его жалобы и представления о сложившейся ситуации, а также сопутствующие им идеи и чувства.

Выясните важные факторы, лежащие в основе проблемы. Как клиент представляет себе ее происхождение, как пытался ее решить? Четко уясните позитивные возможности клиента. Обсуждайте проблему до тех пор, пока ее суть не станет ясной для обоих. После этого вернитесь к определению проблемы.

Переведите запрос клиента с поверхностного, манипулятивного уровня на уровень осознания. Например, вначале клиент осознает свою неэффективность в родительской роли, а 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.

Обобщите чувства и родственные идеи, которые выразил клиент во время сессии. После этого спросите его: «Что вы считаете вашей основной проблемой, над которой вы бы хотели поработать?» Выслушав ответ клиента, уточните: «Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить?» 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.

На стадии **выработки решения** проведите «мозговой штурм» с помощью следующей таблицы.

ВАРИАНТЫ

.....
ВЫГОДЫ

.....
Материальные выгоды для клиента

.....
Материальные потери для клиента

.....
Выгоды в самоуважении

.....
Одобрение других

Попросите клиента пофантазировать вслух: что будет через год, если он выберет тот или иной вариант решения проблемы? Обратите внимание на то, какие эмоции испытывает кли-

ент. Удовлетворен ли он перспективой? Если клиент, на ваш взгляд, упорно «ищет не там», спросите его, не хочет ли он рассмотреть и другие варианты. После получения согласия предложите ему на выбор несколько своих вариантов.

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?».

Очень важно учитывать индивидуальные и культурные различия. То, что является «правильным» решением с вашей точки зрения, может оказаться неприемлемым для клиента. С одними клиентами требуется длительное исследование личностной динамики, с другими предпочтительнее директивные рекомендации.

Определите **установку клиента**. Деловая установка может быть адекватной и неадекватной – с преувеличением возможностей психолога. 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 символическом выигрыше («Даже вы не знаете решения проблемы!»).

В заключение попросите клиента выбрать оптимальный вариант решения проблемы и заключите **рабочий договор** об исполнении решения или части его с установлением продолжительности работы (обычно 4–6 сессий по 90 минут). От того, как будет исполняться этот договор, в последующем зависит изменение мыслей, чувств и действий в повседневной жизни клиента.

Женщина приходит к священнику и начинает жаловаться:

– Святой отец, у меня вот уже долгое время ужасно болит голова, просто спасу никакого нет, прямо разламывается...

Далее следует подробнейшее описание головных болей, сопровождаемое криками, стонами, слезами. Это продолжается часа два. Вдруг женщина прерывается и говорит:

– Ой, что это? Святой отец, это просто чудеса! Вы обладаете волшебным даром: благодаря вашему участию моя головная боль бесследно исчезла!

– Нет, вы ошибаетесь: она не исчезла, она перешла ко мне.

Выгорание

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

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 не сможет работать психологом, и пошла в институт, не подумав об этой своей особенности.

Эмпатия психолога связана с умением «проникать» в мир чувств клиента. Это умение позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Важное условие успешной эмпатии – способность понять клиента на основе сопереживания, постановки себя на место клиента. В основе этой способности лежат способность к подражанию, легкость, подвижность и гибкость эмоций.

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.

Чрезмерное погружение в состояние пациента может оживить или усилить ваши собственные проблемы. Не стоит брать нового сложного пациента, 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.

К выгоранию нередко приводит 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.

Каждый психолог 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 психологов. Так у профессионала подавляются собствен-

ные желания, в том числе одно из самых важных при такой работе – желание побыть в покое, в одиночестве.

Большой риск выгорания имеют психологи, 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 психолога может быть связано с нездоровой мотивацией выбора профессии. Некоторые люди выбирают профессию психолога 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.

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 легко подвержены фрустрации?
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.

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 почему-то проявит к ним интерес.

Для нормализации состояния задайтесь вопросом: «Зачем я работаю?» Ответить на него поможет список всех причин – и 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 работу, 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 имеющихся на данный момент возможностей. 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.

*Многие женские проблемы, перед которыми пасуют лучшие психиатры, часто решает парикмахер второй категории.
(Мэри Маккарти)*

Техники работы

Присоединение

В других нас раздражает не отсутствие совершенства, а отсутствие сходства с нами.

Джорж Сантаяна

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.

Незаметно копируйте клиента, чтобы дать ему возможность почувствовать близость и доверие, а себе – лучше вчувствоваться в состояние клиента. Клиент снимает пиджак – ему жарко. 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.

Первую беседу начните нейтрально: «Я вас слушаю» или «С чего начнем?» Некоторые психологи начинают с вопроса: «Что вас сюда привело?» Это можно сделать 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? Предположите реакцию клиента на эти вопросы и выберите оптимальный.

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. Есть и другие варианты начала интервью. Например, такой: «Вы выглядите очень несчастным» или «Начинать всегда трудно».

Если вам что-то известно о клиенте от его близкого или вашего коллеги, сообщите эту информацию, это поможет клиенту начать разговор. Выясните, обращался ли клиент раньше к психологам или психиатрам. Если да, то уточните подробности работы и узнайте, чем она закончилась.

Некоторым клиентам трудно сразу начать раскрываться. 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. Структурирование интервью знакомит клиента с возможностями психолога и помогает не отвлекаться от главной задачи. Подбирайте методы работы в зависимости от личностных и культуральных особенностей клиента.

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.

Определите ведущий тип восприятия клиента и подстройтесь к нему.

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.

СЛУХОВОЙ ТИП. Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, музыка, ритм, мелодия, эхо, песня.

Слушать, усиливать, гармонизировать, говорить, сказать, рычать, молчать, звать, напевать, объявлять, спрашивать, выражать, обсуждать, излагать, кричать, звонить.

Говорящий, шумный, молчаливый, глухой, немой, болтливый, мелодичный, неслышанный, созвучный.

Говоря иными словами. Задавать тон. Напрячь слух.

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, осязаемый, 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.

Повторный клиент ищет, с чего начать разговор, и ожидает вашей инициативы. Поинтересуйтесь, с какими чувствами клиент 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?

Отсоединение. Завершающая фаза беседы – это также время для того, чтобы предоставить клиенту необходимую информацию и дать профессиональную рекомендацию. 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. Информирование клиента о доступных ему возможностях и проработка опасений по поводу обращения к тому или иному специалисту – это еще одна задача конечной фазы первой консультации.

Выясните, насколько оправдались ожидания, с которыми клиент обратился к вам за помощью. Спросите мнение клиента о сегодняшней сессии, о его чувствах к вам. «Как вы себя чувствуете сейчас?» или «Насколько то, что произошло, соответствовало вашим ожиданиям? ... В чем именно?» – вот те вопросы, которые позволяют обнаружить ожидания клиента и обсудить возможные разочарования.

Чтобы задать такой вопрос, от вас требуется определенное мужество, поскольку обсуждение ожиданий – это зачастую трудный разговор о том, чего клиент не получил. Но это также потенциальная возможность для коррекции нереалистичных ожиданий от разовой встречи, а следовательно, для последующей выработки реалистичного плана действий, который поможет клиенту в решении его проблем.

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 свой обычный самоконтроль.

Напомните об ограничении времени, посмотрев на часы, наклоняясь вперед и опираясь руками на колени, как перед вставанием. Договоритесь с клиентом о времени следующей сес-

сии и оба пометьте его в своих ежедневниках. Встаньте, проводите клиента к двери и откройте для него дверь. Прощайтесь на волне доброжелательного оптимизма.

Наблюдательность

Верь только половине того, что видишь, и ничему из того, что слышишь.

Английская пословица

Внешность клиента и его невербальное поведение говорят о нем больше, чем его речь, которую он контролирует лучше. Например, ведущий тип восприятия клиента можно выявить с помощью невербальных проявлений. Спросите клиента, как бы он хотел провести «отпуск мечты». Или: «Как вы хотели бы отметить Новый год?», «Какие планы на ближайшие выходные?», «Вспомните самое приятное 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 – визуал.

2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – кинестетик.

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 – аудиал.

Психологу 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 психолога чувств; возвышенные, теоретизирующие и морализующие речи; предложение тем, которые явно не связаны с требованиями ситуации), что обычно скрывает отношение к психологу;

- 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.

Оцените свое первое впечатление от клиента. Экцентричный вид, яркие цвета, экстравагантная прическа – стремление выделиться, обратить на себя внимание. Серые, сдержанные тона и скромная или прилизанная прическа обычно сочетаются с рассудочностью, безличностью, трудоголизмом. Стиль «старой девы» подчеркивает отказ от использования своей женской привлекательности. Мужской 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.

Многие клиенты приписывают психологу 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.

Фокусирование

Забросать вопросами проще простого, куда труднее попасть в цель.

Лешек Кумор

Некоторые клиенты готовятся к очередной сессии, как к докладу или выступлению: продумывают текст, репетируют. Вам заранее отводится роль аудитории, то аплодирующей, то утирающей слезы. Если вы прерываете клиента, он обижается и пытается продолжить. Помогите клиенту осознать минусы такого поведения не только с вами, но и с другими людьми. Покажите ему образец того, как по ходу беседы менять ее фокус.

Фокус на клиенте: «Лена, вы много рассказали о поведении своего мужа. Вы чувствуете себя с ним подавленно и одиноко. Вы могли бы рассказать мне о своей собственной жизни?» В этом примере содержится три личностных обращения к клиентке.

Фокус на другой личности: «Расскажите мне побольше о вашем муже». Клиентка начнет рассказывать о поведении мужа. Вы можете получить важную информацию, но ничего не узнать о самой клиентке и ее реакции на ситуацию.

Фокус на проблеме: «Как вы справляетесь со своей подавленностью?» Можно получить дополнительную информацию о поведении клиента, но это мало что говорит о самой подавленности. А она может сочетаться, например, с проблемой одиночества – возможно, являющейся первичной.

Культурно-контекстный фокус: «Это тревожит многих жен мужей, занятых карьерой. Вы знаете таких женщин? Как они справляются с этими проблемами?» Это может стать важным центром беседы, расширяя контекст проблемы.

Фокус на психологе: «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.

Фокус на общности: «Так что же мы будем делать?» При этом дело клиента – изменить ситуацию или свою позицию в ней. Задача психолога – подтолкнуть его на решение проблем.

Интересуйтесь «пустяками» – деталями повседневной жизни клиента: с кем он общается и на какой основе, как проводит свободное время, 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.

Выслушав рассказ клиента о его проблемах, спросите его: «Вы рассказали о том, что в вашей жизни сложилось не так. Как вы думаете, что из этого вам легче всего было бы изменить?» или «Вы назвали три самые острые проблемы в вашей жизни. Не могли бы вы расположить их по степени важности для вас?»

Увлечение новой темой является часто встречающейся 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?»

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 терапии. 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 опасной темы, опасаясь потерять самоконтроль. Не надо их торопить. Когда клиент пытается увести вас в сторону от своей трудной проблемы, молчите и всячески демонстрируйте ему свою незаинтересованность в отвлекающей теме. Такое ваше поведение может привести к тому, что клиент растерян, 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 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. 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.

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?» Психолог: «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 точку зрения, но никак не комментировать услышанное и не оспаривать его.

Осуществите перебор вариантов с помощью **альтернативных вопросов** (не более трех): «Вам кажется предпочтительней ... или ... или ...?»

Закрывающие 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?»

Как не надо

Клиент делится своими проблемами и переживаниями. Вы...

- Понукаете его во время паузы: «Что же вы замолчали? Продолжайте!»
- 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!»
- Фантазируете: «Судя по тому, как вы скрестили руки и нахмурились, вы чувствуете себя не очень комфортно, обсуждая свою семейную ситуацию».
- Вместо сострадания разведенной клиентке собираете анкетные данные: «Сколько вы были в браке?»
- 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.
- Используете закрытые вопросы («И давно это у вас?») вместо открытых: «Как началась эта история?»
- Перебиваете его вопросами вместо того, чтобы отразить 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».

Активное слушание

*Слушай, что говорят люди, но понимай, что они чувствуют.
Восточная мудрость*

Обычно человек слушает собеседника внимательно 10–15 секунд, а потом начинает думать, что бы ему добавить к предмету разговора. Психолог должен владеть техникой активного слушания. Оно помогает сосредоточить внимание на клиенте, понять его и «разговорить». Активное слушание отличается от пассивного по следующим показателям.

Активное слушание	Пассивное слушание
Попытки побудить клиента к разговору.	Терпеливое ожидание того, чтобы клиент заговорил.
Попытки точно воспринять сказанное клиентом. Попытки убедиться в точности своего восприятия.	Ожидание того, когда клиент окажется в состоянии сказать нечто действительно важное или интересное. Свободный поток собственных ассоциаций под воздействием того, что уловило собственное внимание.
Попытки удерживать излишне многословного или отвлекающегося клиента в рамках темы; попытки вернуть его к обсуждаемой теме.	Отвлечение внимания на что-либо другое при сохранении «маски внимания». Ожидание того, когда клиент вернется к теме разговора. Ожидание того, когда клиент перестанет говорить.

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?).

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 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 об ограничении времени, которое вы можете уделить исследованию определенных тем.

Примерно каждые 5 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».

В случае пауз вы не должны тут же их заполнять. Сочувственное молчание психолога раскрепощает клиента и повышает его доверие. Некоторые благодарно замечают: «Первый раз, что 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?

Техники активного слушания

Цель слушания	Метод	Приемы слушания
I. Уточняющая проверка		
Прояснение деталей, уточнение фактов, прояснение перспектив, уточнение скрытого смысла или вашего восприятия.	Вопрос «что?», «как?» или «когда?» Переформулирование того, что вы, по-вашему, услышали.	Вы видите проблему именно так? Не уточните ли вы, что вы подразумеваете под... Я так понял, что вы сказали... Это верно?
II. Проверка точности восприятия услышанного		
1. Проверка точности услышанного, поощрение дальнейшего обсуждения. 2. Сообщение, что вы уловили основную мысль.	Перефразирование основных идей говорящего с концентрацией на фактах.	Как я понял, проблема состоит в ... (своими словами). По-моему, вы сказали, что... Правильно ли я вас понял?
III. Проверка чувств и ощущений		
1. Демонстрация своего внимания и понимания. 2. Уменьшение тревожности, гнева или иных негативных чувств. 3. Сообщение человеку о том, что вы понимаете его чувства.	Отражение чувств говорящего. Перефразирование сказанного своими словами. Поддержка тона разговора – легкого или серьезного. Выражение участия в тех чувствах, которые лучше всего соответствуют состоянию говорящего.	Вам кажется, что вас лечили неправильно. Понятно, что вас вывело из себя то, что это произошло именно с вами. Мне кажется, что, когда ваш начальник говорит с вами в подобной разгневанной манере, вы имеете привычку отключаться. Я чувствую, что вам нравится эта работа, но вы не знаете точно, как ее получить.
IV. Проверка-резюме		
Сосредоточение на ходе обсуждения, переход на более высокий уровень. Сосредоточение на основных моментах, использование их в качестве «трамплина» для последующей дискуссии. Сведение воедино основных идей или фактов. Оценка степени прогресса.	Переформулирование, отражение и подытоживание основных идей и ощущений. В сжатом виде повторяет основные факты и чувства клиента. Полезно повторять периодически во время беседы, обязательно в конце.	Суть проблемы в следующем... А теперь проверим: мы рассмотрели следующие факты... Похоже, что основное в ваших словах было... В качестве резюме могу сказать, что, по-моему, главное состоит в...
V. Выражение принятия		
Стремление оставаться нейтральным и показать свою заинтересованность. Поощрение говорящего к продолжению его выступления.	Отсутствие проявлений своего согласия или несогласия. Использование междометий и нейтральных выражений, соответствующий тон голоса. Выражение понимания.	Да. Угу. М-да. Понятно. Понимаю. Сочувственное молчание во время пауз.
VI. Поощрение к продолжению разговора		
Признание важности данной проблемы. Прояснение эмоциональной подоплеки ключевых фактов, помощь в открывании чувств.	Демонстрация желания обсудить данную проблему. Повторение сущности слов клиента и его мыслей, используя его же ключевые слова.	Расскажите мне об этом. Да, похоже, что это действительно проблема.

Неумение слушать

Попробуйте вспомнить ситуации, в которых вам сказали нечто подобное, и что вы чувствовали при этом.

1. *Приказ, указание, команда:* Ну-ка, повтори! Говори громче. Не говорите со мной таким тоном!

2. *Предупреждение, угроза, обещание:* Еще раз повторится – и тебе конец. Ты пожалеешь, если сделаешь это. Я вас охотно выслушаю, если вы успокоитесь.

3. *Поучение, указание на целесообразность:* Это неправильно. Вам следует позвонить первой.

4. *Совет, рекомендация или решение:* Почему бы вам не сказать так? Я бы предложил вам обжаловать это! Попробуйте поступить так.

5. *Нравоучения, логическая аргументация:* Посмотрите на это иначе. Вам это поручено, значит – это ваша проблема. В вашем возрасте я и такого не имел.

6. *Осуждение, критика, несогласие, обвинение:* То, что вы сделали, просто глупо. Я больше не могу спорить с вами. Я ведь предупреждал вас, что это случится.

7. *Похвала, согласие:* Это было замечательно, я горжусь вами. Вы абсолютно правы. Теперь вы на верном пути.

8. *Брань, необоснованные обобщения, унижение:* Все вы, женщины, одинаковы. Вы что, разбираетесь в этом лучше меня?

9. *Интерпретация, анализ, диагностика:* Вы действительно в это не верите, не так ли? Вы говорите это, чтобы только расстроить меня. Теперь мне понятно, почему вы это сделали.

10. *Успокаивание, сочувствие, утешение, поддержка:* В следующий раз вы будете чувствовать себя лучше. Я тоже испытывал такое чувство. Все делают ошибки. Я буду мысленно с вами.

11. *Выяснение, вопрос:* Кто вас надоумил? Что же вы сделаете в следующий раз?

12. *Увод от проблемы, отвлечение внимания, шутка:* Почему бы вам не выбросить это из головы? Давайте поговорим о чем-нибудь другом. А что, если каждый раз, когда что-либо не получается, бросать заниматься этим?

Такие фразы только мешают клиенту, вызывая раздражение и возмущение. В результате он начинает отстаивать свою точку зрения или стремится скрыть свои мысли и чувства, вместо того чтобы раскрыть их перед вами.

Людей, допускающих помехи **6–9**, можно отнести к ортодоксальным. Те, кому характерны помехи **4** и **11**, поспешно решают проблемы за других. Авторы заявлений типа **5**, **10** и **12** склонны уходить от чужих проблем.

Сделайте тест еще раз: какие помехи допускаете вы сами?

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!

Вербализация

Молчи, пока ты не в состоянии сказать нечто такое, что полезнее твоего молчания.

Архимед

Основную часть информации о клиенте психолог воспринимает через невербальные сигналы. Важно вербализовать переживаемые ощущения и свои эмоциональные реакции. Эмоциональные состояния одновременно выражаются в словах, действиях и физиологических реакциях. При согласовании всех трех видов происходит самая четкая, недвусмысленная передача информации. Например, психолог говорит: «Вы мне симпатичны, Аня»; при этом он приветливо улыбается, его голос теплый и дружественный.

Вербализуя чувства клиента, начинайте 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...»

Пересказ. Из каждого фрагмента монолога клиента выбирайте и повторяйте то, что, по вашему мнению, является центральным ядром фрагмента, будь то выражение чувства 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, выступающие в высказывании, но все ключевые слова, несущие смысловую или эмоциональную нагрузку, надо повторить без искажений и отсебятины.

Ступени вербализации

Ступени вербализации	Определения	Как это сделать
Ступень А	Повторение: дословное воспроизведение, цитирование сказанного клиентом.	Вставляйте цитаты из высказываний клиента в собственные фразы; повторяйте дословно последние слова клиента; повторите с вопросительной интонацией одно или два слова, произнесенные им.
Ступень Б	Перефразирование: краткая передача сути высказывания клиента.	Старайтесь лаконично формулировать сказанное клиентом.
Ступень В	Интерпретация: высказывание предположения о скрытом значении или причинах и цели высказывания клиента.	Задавайте уточняющие вопросы: «Кажется, вы имеете в виду...», «Может быть, вы хотите сказать, что...»

Ошибки вербализации

Типичные ошибки	Почему это ошибка	Как избежать ошибки
Подчеркивание общности в том, что клиент ни в коем случае не хочет признавать за собой: «Скажу вам как невротик невротичу...»	Клиент хочет принадлежать к референтной группе (в данном случае — здоровых и успешных людей).	Подчеркивайте общность слабостей и недостатков только в том случае, когда это не воспринимается как угроза самооценке. Формулируйте их как продолжение достоинств: «Мне тоже хочется быть лучше».
Унижающая похвала: «Молодец, я даже не ожидал...»	Скрытое сообщение, что удача клиента — исключение из правил.	Не сравнивайте клиента с идеалом. Просто порауйтесь успеху.
Вербализация усиливает негативные переживания: «У вас такой испуганный вид!»	Клиент выглядит слабым.	Лучше подчеркните: «Вы сосредоточены на...»
Безапелляционность: «Как я понял, вы считаете...»	Констатация своей правоты вместо проверки.	Спросите: «Правильно ли я понял...»
Ложная интерпретация: — Я должен спросить у жены. — Вы так зависите от ее мнения?	Неверное или унижающее предположение может вызвать досаду или боль.	Уточните или предположите позитивно: «Это как-то затрагивает ее интересы?»
Преждевременная интерпретация: — Я должен спросить у жены. — Боитесь ответственности? — С чего вы взяли?!	Клиент не готов признать свой страх наказания за ошибку и обвиняет в ошибке психолога.	Спросите: «А если без спроса — что бы вы почувствовали тогда?»
Голословные утверждения: «Я вас прекрасно понимаю».	Пока эмоция не названа, клиент не чувствует себя понятым. В данном случае он может испытать страх разоблачения.	Лучше спросите: «У вас пока что нет уверенности в...»
Шаблонное повторение: — Лучше мне пока ничего не предпринимать. — Вы сказали, лучше вам пока ничего не предпринимать.	Клиент не чувствует вашего вклада в разговор. Его бесстрастно изучают или дразнят.	Заинтересованное повторение: «Лучше?», «Пока?», «Ничего?»

Говорите только тогда, когда:

- клиент кончил 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.

Обратная связь и раскрытие

Врач..., как зеркало, не должен показывать ничего, кроме того, что показано ему.
Зигмунд Фрейд

Обратная связь помогает клиенту понять, как его воспринимает психолог 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 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 они звучат в ушах клиента? Ловите выражение его глаз.

Обратная связь должна быть своевременной; клиенту легче понять ее и переработать свои эмоции, пока ситуация не утратила своей актуальности. Она должна быть приобретением клиента, а не служить потребностям психолога. Обратная связь 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, о чем вы хотите иметь обратную связь. 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 неуверенном протекании движений. Чрезмерное возбуждение и чрезмерная сдержанность снижают двигательную уверенность и точность движений.

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 эмоциональные итоги, подытожьте чувства, 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».

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 внешних проявлениях. 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 перебывал вас и говорил только сам.

Клиентка снисходительно улыбается. Вам хочется отреагировать на ее поведение. Не говорите: «Вы ведете себя высокомерно». Это типичная клейка ярлыков. Не говорите также: «Вы не воспринимаете меня всерьез». Это уже непрошенная 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.

Описание без оценок

Оценочные высказывания	Возможные описания
Вы слишком навязчивы	Вы просите это уже третий раз
Вы очень болтливы	Мне некогда вставить слово
Вы грубы	Вы перебываете меня уже третий раз
Вы ужасно критичны	Вы критикуете все мои высказывания
Вы так упрямы	Похоже, вы считаете, что иного не дано
Вы совершенно заторможены	С такой скоростью мы мало успеем

Если вы хотите узнать, правильно ли вы оцениваете эмоциональное состояние клиента, проверьте свое восприятие. 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?»

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?» Поинтересуйтесь, какой реакции ожидал от вас клиент.

Открытость возникает, когда вы сообщаете клиенту важные вещи (идеи, эмоции, желания, впечатления или восприятие клиента). Если вы чувствуете, что становитесь откровеннее, не травмируя при этом клиента, то между вами возникает и усиливается обоюдное доверие. Однако ваши откровенные высказывания могут также подавлять открытость и доверие клиента.

Раскрытию клиента и его эмпатическому постижению препятствует атмосфера отгороженности, напряженности, неестественности. Эффективность работы снижается, если психолог 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.

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;
- «Вы – Я» 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 вы 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»).

Подавляют и обескураживают клиента:

- невербальные сигналы скуки;

- 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...»);

- отрицание и обесценивание эмоций клиента («Да вы не чувствуете этого на самом деле», «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?!»).

Обратная связь предполагает искреннее и честное **самораскрытие**, когда психолог разделяет текущие чувства клиента, делится своими переживаниями или личным опытом. Ортодоксальные аналитики считают, что должны быть закрытыми для клиента, чтобы не ограничивать его фантазий в отношении аналитика. Да, такие фантазии необходимы для работы с проекцией и переносом. Однако буквальное следование этому правилу делает психолога сухарем.

К счастью, человеческие проявления все равно прорываются наружу. Профессионалу требуется только контролировать их.

Например, клиентка спрашивает меня:

– Куда вы едете в отпуск?

– (С мечтательной улыбкой.) В Италию.

- С женой или с кем?
- (Лукаво.) Вас интересует, насколько я свободен как мужчина?
- (Смущенно.) Ну, в общем...
- (Доброжелательно.) Мне 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?

Самораскрытие помогает установить душевные 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 психолога. 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.

Вы-сообщение	Я-сообщение
Вы невнимательны	Я это уже говорил
Тише, тише	Мне кажется, вы повысили голос
Вы пассивны	Я чувствую, вы ждете чего-то от меня
Вы меня не поняли	Наверное, мне не удалось объяснить
Вы нервничаете	Мне кажется, что-то идет не так
Вы меня обидели	Я почувствовала обиду, когда...

Турист-иностранец заблудился и спрашивает у прохожего, как пройти к своему отелю. Прохожим оказывается психоаналитик.

– Как туда пройти, я не знаю. Но разве не прекрасно, что мы об этом поговорили так откровенно?

ПОЗИТИВНЫЙ ПОДХОД

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

Китайское изречение

Основные принципы консультирования: опора только на позитивное в жизни клиента, его ресурсы; использование только позитивных подкреплений в работе с клиентом и его близкими, позитивистское мировоззрение. Главная задача психолога – помочь клиенту принять ответственность за свои поступки и за свою жизнь в целом. Клиент должен развить свою неповторимую индивидуальность и направить ее в социально полезное русло вместе с близкими по духу людьми.

Наши клиенты нуждаются в безусловном принятии. Начинающие психологи 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. Находите положительные стороны у клиента или в самой ситуации и предлагайте эти соображения клиенту, чтобы он больше уважал себя и свою способность справиться с ситуацией.

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

Примеры позитивного переименования

Человека, который...	Можно назвать...	А можно...
Часто меняет свое мнение	Слабым, беспринципным	Гибким
Выражает свою точку зрения	Эгоистичным	Уверенным в себе
Эмоционально чувствителен	Истеричным	Ярким
Избирателен в выборе партнера	Капризным	Разборчивым
Иногда впадает в депрессию	Невротичным	Глубоким
Не подчиняется общим порядкам	Небрежным, упрямым	Спонтанным
Угождает другим	Подлизой	Дружелюбным
Верит тому, что говорят другие	Легковерным	Доверчивым
Сильно кого-то любит	Зависимым	Любящим
Беспокоится	Слабым, трусливым	Осторожным

Укрепить веру клиента в себя можно с помощью специальных техник.

Принцип достаточности («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 ресур-

сах 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. Психолог и клиент говорят: «Я полагаю..., я допускаю...»

Техника ключевого эпизода, 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 провести мирно 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 (парой, семьей, группой) эффективные способы работы и, если они не помогают, постарайтесь найти более действенные формы взаимодействия.

В процессе решения проблемы обращайтесь внимание клиента, 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.

*У каждого времени свои невроты – и каждому времени требуется своя психотерапия.
(Виктор Франкл)*

Переучивание

Вы ничему не можете научить человека. Вы можете только помочь ему открыть это в себе.

Галилей

В ходе терапевтического процесса из множества поведенческих проявлений, анализа высказываний, сновидений и фантазий проглядывают ошибочные установки. Ища символический смысл невербальной и вербальной информации, формируйте гипотезы о причинах проблем, совместно с клиентом подтвердите или отвергайте их. Используйте при этом следующие техники.

Применяйте **вмешательство**, когда клиент:

- Излагает подготовленный рассказ (поинтересуйтесь пережитыми тогда чувствами);
- разыгрывает ситуацию в лицах (сделайте акцент на его чувствах);
- проявляет фамильярность (оставайтесь при исполнении);
- щеголяет психологическими знаниями (перефразируйте простым языком);
- ведет себя по-детски (что заставляет его вести себя так?);
- хвалится (хвалите);
- говорит об одних чувствах, а невербально выражает другие (обратите его внимание);
- подавляет гнев, стыд, отчаяние, апатию (реагируйте в предлагаемом диапазоне);
- оправдывает свои неразумные действия (а как можно было бы лучше?);
- вербует против обидчика (оставайтесь в нейтральной позиции);
- обвиняет судьбу (сам грешен?);
- доказывает бессмысленность жизни (прочувствуйте глубину его отчаяния);
- просит совета (конечно, трудно брать ответственность на себя одного);
- затевает спор (сосредоточьтесь на его чувствах);
- обиженно молчит (попросите высказать обиду и при необходимости извиниться).

Логическая последовательность дает клиенту точку отсчета, устанавливая логические следствия его мышления и поведения: «Если..., то». Этот метод помогает людям предвидеть результаты действий.

АВС-анализ. Определите в высказывании клиента А и С и добавьте недостающее звено В. Например, фразу «Я прихожу уже в третий раз, мне это ничего не дало, я больше не приду» разложите так:

А. Объективный блок. Психолог поработал со мной 3 раза.

В. Личностные убеждения. Если сразу не получилось, не стоит продолжать.

С. Эмоциональное следствие. Я разочарована, обманута в своих ожиданиях.

Укажите клиенту на пропущенное звено В и докажите необоснованность этого убеждения.

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?»

«Аварийные» представления учат клиента справляться с худшими возможными последствиями события: «Что может произойти самого плохого в результате того, что вы потеряете работу? Что вы будете делать?»

Превентивные образы используются для того, чтобы подготовить клиента справиться с проблемами, с которыми он может столкнуться в будущем, например, отвержение значимым лицом, бедность, болезнь, смерть и т. п.

Представление итоговых последствий требует, чтобы клиент визуализировал приносящее беспокойство событие через неделю, месяц, год после того, как оно произошло, чтобы определить отсроченные последствия: «Если вы покончите с собой, представьте, насколько сильно будет переживать ваша девушка 7 лет спустя?»

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 обидчика».

Эмпатические представления учат клиента воспринимать мир с точки зрения другого человека: «Как к вам относится человек, которого вы обидели?»

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 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. Как она относится к тому, что вы сделали? Какой она вам дает совет?»

Образы будущего заставляют клиента оглянуться на настоящее из будущего времени, проясняя таким образом главные ценности: «Представьте, что вам 80 и вы оглядываетесь на прожитую жизнь. Что вы теперь сочтете важным и что – ничего не значащим?»

Иерархия трудностей используется при планировании функциональных тренировок. Репетиция поведения осуществляется с помощью ролевых игр. К следующему шагу переходят только после уверенного поведения на предыдущем уровне адаптации.

Воздействующее резюме используется в конце беседы, чтобы суммировать суждения психолога. Чаще всего используется в комбинации с выводами и резюмирующими высказываниями клиента. Проясняет, чего психолог и клиент добились за время беседы. Подводится итог того, что сказал психолог. Призвано помочь клиенту перенести эти обобщения из интервью в реальную жизнь.

Полезные приемы психолога

Вербальные	Невербальные
Обращается к клиенту по имени или на «вы»	Общается на близком расстоянии
Относится без осуждения, с уважением	Говорит в доверительном тоне
Своевременно и в удобной форме предоставляет информацию	Смотрит заинтересованно
Отвечает на вопросы о своих текущих чувствах	Сидит в расслабленной, открытой позе
Использует понятные слова	Говорит в умеренном темпе
Непринужденно использует юмор для снятия напряжения	Естественно смеется
Отвечает на невербальные сигналы	Непринужденно прикасается
Использует словесное подкрепление (например, «да», «я знаю», «мм-мм»)	Непринужденно кивает головой
Повторяет и уточняет утверждения клиента	Тон голоса ниже и мягче тона клиента
Обобщает сказанное клиентом	Не сдерживает мимику
Адекватно интерпретирует	Непринужденно жестикулирует
Интерпретирует неожиданным образом, чтобы вызвать непосредственную ответную реакцию	Имеет слегка озорной вид

Вредные поведенческие приемы

Вербальные	Невербальные
Прерывает	Сидит далеко
Уклоняется от темы	Суетится
Использует слова или жаргон клиента, не понимая их	Говорит слишком быстро или слишком медленно
Задаёт слишком много вопросов, особенно «почему»	Делает отвлекающие жесты
Выражает недоверие	Усмехается

Уходит в анализ	Сжимает губы
Увлекается интерпретациями	Допускает интонации недовольства
Рассуждает	Морщит лоб
Дает советы	Смотрит в сторону от клиента
Осуждает	Смотрит сердито
Держится покровительственно	Смотрит сверху вниз
Подлаживается	Смотрит снизу вверх
Уговаривает	Говорит вкрадчиво
Поучает	В голосе звучит металл
Командует, требует	Тычет указательным пальцем
Ставит себя в пример	Задирает голову
Умиротворяет	Зевает
Интерпретирует неожиданным образом, чтобы вызвать непосредственную ответную реакцию	Имеет слегка озорной вид

*С тех пор как изобрели речь, люди не могут договориться друг с другом.
(Хенрик Ягодзиньский)*

Советы и объяснения

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

Клиентка привела своего друга к психологу, и та настояла, чтобы друг клиентки оформил брак. На пути в загс жених злобно пнул кошку, перебегавшую дорогу, клиентка поссорилась с ним и уехала домой одна. Потом она справедливо обвинила психолога в том, что та оказала ей медвежью услугу, не проработав ее взаимоотношения с другом.

В другом случае психолог раскритиковал беременную подругу клиента и настроил его на аборт. После аборта подруга оставила клиента, а его стали преследовать угрызения совести и картинки шевелящегося плода на УЗИ. Он возненавидел психолога и прекратил терапию.

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 духом противоречия нередко поступают «с точностью до наоборот».

- Ваше вмешательство не помогло по объективным причинам или из-за сопротивления клиента, и вы получаете плохую оценку.

Задача психолога – приучить клиента самостоятельно принимать решения. Посоветуйте клиенту самому хорошо подумать, прежде чем совершить рискованный опасный поступок: оформить скоропалительный брак или развод, уволиться или пойти на сомнительную сделку.

В то же время 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, что испытывать иногда враждебные чувства к любимому человеку – нормально, а консультация психиатра не влечет автоматической постановки на учет.

Сообщение необходимой информации не должно превращаться в микролекцию и повод для самоутверждения специалиста. Будьте 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 чаще до разочарования клиента и выгорания психолога.

Жене агрессивного социопата предложите в случае его угроз обратиться в полицию. Проработайте ее страх перед агрессором. Укрепите доверие к возможным защитникам. Повысьте 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, как итог рассмотрения всех «за» и «против».

Совет (информация). Психолог дает пожелания, общие идеи, домашнее задание, подсказывает, как действовать, думать, вести себя. Умеренно используемые советы дают клиенту полезную информацию. Например, этот метод всегда используется при консультации по трудоустройству.

Директива (указание). Говорите клиенту, какое действие предпринять. Это может быть просто руководство поведением, а может быть хитроумной техникой на основе какой-нибудь теории. Директива ясно показывает клиенту, какого действия хочет от него психолог. Предполагается, что клиент сделает то, что ему предлагают. Если он не выполнил домашнее задание, поинтересуйтесь причинами: было оно преждевременным и слишком трудным? Клиент не очень старался? Это проявление сопротивления? Или помешала позиция близкого человека?

Еще пример. Последняя на сегодня клиентка входит к вам с вопросом:

- Как вы не устаете от клиентов?!
- Что, последнему клиенту меньше достается?
- Да я почему-то всегда у всех последняя...

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 ответ на него.

Интерпретацию можно рассматривать как сердцевину метода воздействия. Она 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.

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 впопад, 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 слишком рано затронула 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.

Полезные реакции. Клиент рассказывает вам о своей ситуации. Укажите на...

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, типа: все или ничего. Возможно, есть какие-то промежуточные варианты, которые не приходили вам в голову».

Стереотипы поведения. «Получается, вас очень задевает, когда вас учат жить, и вам хочется резко ответить».

Гиперопеку. «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».

Запрещенные приемы

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 терапии.

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.

Повстречались на улице два психоаналитика.

– Добрый день, коллега...

– Что вы имеете в виду?

Критика

Следует воздерживаться в беседе от всяких критических, хотя бы и доброжелательных, замечаний: обидеть человека – легко, исправить же его – трудно, если не невозможно.

Артур Шопенгауэр

Чтобы критика не обижала, а помогала, соблюдайте следующие правила.

1. 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 клиентом? Чтобы выглядеть естественным и искренним? Если этого хочет от вас собственный невроз, не делайте ему такого подарка. Приберегите эти чувства для своего супервизора.

2. Выдвигайте свое 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.

3. Уберите обвинительное «жалю», 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...»

4. 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 стать на точку зрения клиента, разделить его мысли и желания и только потом обсудите все «за» и «против».

5. 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 больше.

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?»

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

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 о чувствах клиента 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. Разберитесь, что вы объективно сделали не так, а что клиент приписал вам. Извинитесь за первое и поработайте со вторым.

Как воспринимать критику

- 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 твоего 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 работнику 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 критикуемого нет права на обиду, он обладает лишь правом на конструктивное осмысление того, что сказано в его адрес.
- Критикуемый имеет право активно отстаивать свою позицию. Единственное, что ему категорически запрещается, – исказить факты ради оправдания.
- Большое количество взаимной критики замечаний – показатель плохого психологического климата в терапии. 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 резких формах.
- Признать критику – это значит принять на себя ответственность за исправление недостатков.
- Даже если критикующий ошибается, не следует торопиться давать ему отповедь: для вовлечения других в сферу критики полезно поддержать его попытку критически разобраться в деле.

Конфронтация

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

Конфронтация, прежде всего, помогает клиенту осознать несогласованность различных моментов: «Вы сказали, что разлюбили его, при этом у вас на лице появилась улыбка, заблестели глаза, голос стал грудным, вы скрестили руки и ноги. Нет ли здесь, кроме сознательного решения, сохранившегося физического влечения? Как говорится, любовь зла, полюбишь и козла...»

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 также помогает 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 его уход от важной темы. «Вы сказали на первой встрече, что ваша главная проблема – неудовлетворенность интимными отношениями с женой. И каждый раз, когда мы подходим к этому, вы умолкаете или уходите в сторону. Интересно, что бы это значило?»

Конфронтация необходима, когда клиент нарушает рабочий договор: манипулирует со временем и оплатой, принимает в одиночку важные решения или, наоборот, ждет от вас повседневного руководства. Конфронтация дает возможность открыто обсудить негативное отношение клиента к вашей работе с ним и к вам лично.

Использовать конфронтацию нередко мешает опасение разонравиться клиенту. Однако вы нужны ему не как приятель, а как профессионал. Конечно, конфронтация не должна вредить клиенту и терапевтическим 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. За двумя зайцами – известно как.

Таким же образом исследуйте неоправданные ожидания в отношении вас, несоблюдение клиентом взятых на себя обязательств, неиспользование имеющихся ресурсов и т. д. 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.

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 и нет вовсе) и предвосхитить его следующую реплику. Для этого достаточно начать свою 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.

*Только интонация убеждает.
(Дельфина Жирарден)*

Болезненные переживания

Оставь разум и обратись к своим чувствам.
Фредерик Перлз

Моя студентка пришла на учебный анализ. Она признает, что напряжена, как на экзамене. Ей не понравилось, когда во время тренинга Оля напала на Толю и группа раскололась на два лагеря. Молодая преподавательница подставила Толю за то, что тот знает больше ее. Другая преподавательница пустила группу на самотек, и конфликт обострился.

– Хорошо, что вы мужчина, к женщинам-аналитикам у меня доверия не возникло. Они знают только теорию, а для работы нужна будет практика, которую давали только вы.

– Спасибо за доверие, Ира, но желания дружить против «общих врагов» я не испытываю.

– Как вы... Я бы тоже так хотела.

И правда, не надо было оценивать Олю и преподавательниц как плохих, а Толю и меня как хороших. Ее к этому приучили. Она легко поддается чужому мнению, чтобы избежать конфликта.

Приступая к работе с неприятными переживаниями клиента, прежде всего помогите ему выразить их словами. Для этого необходимо сочувственное слушание, сопереживание, уточняющие вопросы. Последние вначале касаются 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.

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.

Определяйте ведущую модальность чувств клиента и степень их выраженности с помощью таблицы, приведенной на следующей странице.

Учитывайте особенности своего поведения, влияющие на напряжение клиента.

Снижают напряжение	Повышают напряжение
Подчеркивание общности с клиентом: сходство интересов, мнений, личностных черт и др.	Подчеркивание различий между собой и клиентом.
Вербализация эмоционального состояния: своего и клиента.	Игнорирование эмоционального состояния: своего и клиента.
Проявление интереса к проблемам клиента.	Демонстрация незаинтересованности в проблеме клиента.
Предоставление клиенту возможности выговориться.	Перебивание рассказа клиента.
Подчеркивание значимости клиента, его мнения.	Принижение клиента, негативная оценка его личности, преуменьшение вклада клиента в общую работу и преувеличение своего.
В случае вашей неправоты немедленное ее признание.	Оттягивание момента признания своей неправоты или отрицание ее.
Предложение конкретного выхода из сложившейся ситуации.	Поиск виноватых и обвинение клиента.
Обращение к фактам.	Переход на «личности».
Спокойный, уверенный темп речи.	Резкое ускорение темпа речи.
Поддержание оптимальной дистанции (45–120 см), угла поворота тела (45–90 градусов) и его наклона (меньше прямого угла); контакт глаз 3–5 сек. не реже одного раза в минуту.	Избегание пространственной близости и контакта глаз.

Категоризация эмоций

Гнев, раздражение	Удовлетворение	Депрессия	Страх
Слабая степень выражения чувств			
Раздражен, обеспокоен, «червь точит», «вне себя», взволнован.	Рад, польщен, приятно удивлен, доволен, ему приятно, вздохнул с облегчением.	Не может решиться, смущен, скучно, в отчаянии, недоволен, разочарован, апатия, обижен.	Тяжело на сердце, напряжен, озабочен, тревожен, в опасении, беспокоится.
Средняя степень выражения чувств			
Испытывает отвращение, сильно обеспокоен, в отчаянии, «затюкан», напуган.	Очень доволен, счастлив, в приподнятом настроении, удовлетворен, полон надежд, в предвкушении удовольствия.	Разочарован, измотан, измучен, измочален, несчастлив, печален, обременен.	Встревожен, шокирован, боится, изранен.
Высокая степень выражения чувств			
Разгневан, презрителен, агрессивен, в ярости, жаждет крови.	Полон радости, радостно возбужден, охвачен энтузиазмом, радостно смеется, горд.	Жалок, умирает от стыда, сломлен, унижен, без надежд, отчаявшийся, разочарован.	В панике, в ужасе, парализован, умирает от страха.

*Эмоция перестает быть страстью, как только мы придаем ей ясный
и понятный смысл.
(Спиноза)*

Обида и гнев

Не вдавайтесь в извинения за обиду в такие же крайности, как в оскорблениях.

Уильям Шекспир

Пациент обратился ко мне после того, как ему не помогло лечение нетрадиционными методами у авторитетных специалистов. Когда он сталкивается с незнакомым человеком, у него начинают чесаться и дрожать руки. Голова дергается. Вот и сейчас тоже. Он специально опаздывает на встречи – люди этого заслуживают. Его преподавательница английского опаздывает на полчаса. Его бесит неуважительный, необязательный стиль общения. Его раздражение доходит до точки кипения и словно выливается в организм. Вчера какой-то идиот подрезал его, он догнал, разбил ему машину, а потом и морду.

С подачи мамы он окончил машиностроительный институт. Там был «очень сопливый» уровень преподавания, потерянные годы. Он сводит общение на работе к минимуму. Готов предоставить мне нужную информацию для лечения. Сам он не нуждается в информации, он все знает о себе, о психологии и йоге. Он самодостаточный человек и не нуждается в эмоциональном участии. Он не хочет слушать мои высказывания. Он ждет моих вопросов, чтобы я использовал его ответы для лечения. А я веду себя как учитель.

Клиенты редко осмеливаются говорить вам неприятности. Они могут выражать свое недовольство любыми людьми, от которых ожидали заботы, в том числе – вашими коллегами. Что выбрать: согласиться с клиентом или вступить с ним в спор? Ни то и ни другое. Лучше всего просто дать ему возможность как можно полнее выразить свои чувства. Нередко за гневом и обидой скрываются недоверие к людям, тревога и жалость к себе.

Обида и ее спутница – жажда мести – у наших клиентов обычно родом из детства, они вытеснены и неотреагированы. Став чертой характера, они выглядят как обидчивость и мстительность. Постоянное ожидание обиды делает человека недоверчивым и подозрительным. Он начинает нападать первым, получает отпор и укрепляет свою позицию «С волками жить...» Обижается на «такую» жизнь и замыкается в себе. Подавленная агрессия разъедает организм, развивается соматизированная депрессия, с которой человек и обращается к нам. Он никому не доверяет и пытается использовать вас как живое лекарство от своих соматических симптомов.

Детские обиды нередко застревают на всю жизнь в эдиповой фазе, когда родитель своего пола вызывает только ревность и ненависть. Его образ становится антиидеалом, и человек живет с оглядкой: только бы не стать таким, как он! Формирует ложную личность. И как бы рубит сук, на котором сидит. Ненавидит себя за каждое проявление, напоминающее ненавистный образ.

Такому человеку трудно и с самим собой, и с людьми, чем-то напоминающими «врага № 1». Неважно, внешностью или поведением, на самом деле или в его фантазиях. Парадоксально, но зачастую человек находит именно такого любовного партнера по принципу «Любовь зла, полюбишь и козла». И раз за разом пытается сделать «человека» из очередного «козла».

Зачем ему все это? Наверное, чтобы в его лице мстить тому самому врагу. Так что не принимайте на веру рассказ о фактах – они могут быть искажены. Не начинайте дружить с клиентом против его обидчика, которого вы даже в глаза не видели. Но и не спорьте с ним.

*Мстить за обиду – значит лишать себя удовольствия сетовать на несправедливость.
(Чезаре Павезе)*

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. Лучше всего для этого подходят командные спортивные игры, подразумевающие разделение на своих и чужих. Компьютерные игры вообще происходят в виртуальном пространстве, изолируя от реальности. Уж лучше тогда поколотить боксерскую грушу.

Клиенты с художественными способностями могут сублимировать и переработать свой гнев, неистово орудуя фломастером или яростно вгрызаясь в дерево. Можно еще крушить фигурки врагов из пластилина или орать песни протеста под караоке. А еще лучше проработать свои обиды с психологом, натренировать способы мирного выяснения отношений и перестроить свои отношения с близкими людьми.

Жгучий стыд

Стыд... представляет собой зачаточный, не резко выраженный гнев человека на самого себя, ибо он содержит в себе реакцию на противоречие моего собственного явления с тем, чем я должен и хочу быть.

Гегель

Стыд является комплексным переживанием, включающим чувства замешательства, унижения и отвержения. Стыд выражается в стремлении спрятать глаза как обращение желания уничтожить глаза насмешников – так же как желание провалиться сквозь землю является поворотом на себя агрессии против свидетелей позора. Как и тревога, стыд предостерегает от исполнения эксгибиционистских желаний и предвосхищает возможное отвержение со стороны внешнего мира или Я-идеала. Навязчивые сомнения по поводу того, что ты бесконтрольно выдал людям, оставил после себя, превращаются в изнурительные опасения: закрыл ли ты, уходя, дверь, выключил ли электроприборы, не сказал ли чего-то лишнего.

В отличие от чувства вины, самооценка при переживании стыда определяется самим человеком, а не социальными критериями. Вина может защищать от стыда, который ранит больней. Вину легче искупить, чем повысить привлекательность в собственных глазах. «Токсический» стыд подавляет инстинкт самосохранения. Человек, уверенный в своей уродливости и ущербности, относится к себе с убийственным презрением и готов исчезнуть с лица земли. В порыве злости может нанести себе «случайное» повреждение или устроить ДТП. Чаще такое встречается у нарциссических личностей и алкоголиков.

Невротической защитой от стыда служит обращение негативных чувств против других людей – отношение к ним (вместо себя) с иронией, свысока и одновременно с завистью. Завистник изводит язвительными замечаниями близких, постоянно брюзжит, организует садомазохистские отношения. Он ненавидит счастливых, которые имеют то, чего у него нет. Это могут быть любовь и дети, почет и богатство, здоровье и естественность. Женщины завидуют сильному полу, мужчины завидуют женскому актерству, подростки завидуют взрослым. Деловые женщины соперничают с мужчинами, те становятся жеманными геями, младшие дети завидуют старшим, старшие – любимчикам младшим, подростки из зависти к взрослым курят и пьют.

Завистник по примеру крыловской Лисы изрекает: «Виноград зелен» и уходит в цинизм: «Все суета сует». При этом используется формирование реакции в форме надменности, пренебрежения или презрения. Так что бесстыдство является защитой от чувства стыда с помощью его отрицания. Обычно такой циник все же украшается какими-нибудь «бантиками»: «Зато я знаю английский», «Во мне течет дворянская кровь», «Я прочел всего Фрейда».

Не нападайте на Я-идеал и воспитателей, не сравнивайте клиента с другими, в том числе с собой. Клиенту, утратившему контакт со своим Я-идеалом, жизненно важно идеализировать вас. Не разочаровывайте его, признаваясь в своих слабостях и недостатках. Использование терминов «стыд», «позор» может спровоцировать уход клиента. Лучше говорить о конфузе, смущении, стеснительности, застенчивости.

Выясните у клиента, в чем он видит или видел свое призвание, что помешало реализации его честолюбивых замыслов, в чем проявляется его склонность доминировать, чего он боится больше всего. Помогите клиенту трезво оценить собственные возможности и соразмерить с ними свои амбиции. Коррекция установок абсолютной бесполезности или «плохости» уменьшает психическую боль и способствует повышению самооценки. Обнаружьте нераскрытые способности клиента и поддержите их реализацию.

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 с клиентом ситуации, где он может испытать чувство компетентности и полезности, получить заслуженное признание и таким образом повысить свою самооценку. Подчеркивайте достоинства клиента, открыто радуйтесь его успехам.

Четыре шага комплимента

1. Выразите позитивное отношение к клиенту.
2. Конкретизируйте: что именно понравилось, отметьте мелкие детали.
3. Аргументируйте ваше одобрение. Например, скажите «потому что» и объясните, чем вам понравилось то, что вы подметили.
4. Сделайте искреннее предположение о личности, душевных качествах клиента.

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

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;
- высказывание и принятие похвалы, критики и требований, вопреки давлению окружающих;
- прямое и честное выражение собственного мнения;
- способность говорить «нет»; начинать и заканчивать разговор.

Клиентам, не уверенным в своих правах, безотказным и податливым, предложите начинать день с чтения следующего текста.

БИЛЛЬ О ПРАВАХ ЛИЧНОСТИ

Разработан в 1989 году компанией PASA, Brooklyn, New York

Вы имеете право:

- иногда ставить себя на первое место;
- просить о помощи и эмоциональной поддержке;
- протестовать против несправедливого обращения и критики;
- иметь свое собственное мнение или убеждение;
- совершать ошибки, пока вы не найдете правильный путь;
- предоставлять людям самим решать свои проблемы;
- говорить «Спасибо, НЕТ», «Извините, НЕТ»;
- не обращать внимания на советы окружающих и следовать своим собственным;
- побыть одному, даже если другим хочется вашего общества;

- иметь свои собственные, какие угодно, чувства, независимо от того, понимают ли их окружающие;
- менять свои решения или изменять образ действия;
- добиваться перемены договоренности, которая вас не устраивает.

Вы никогда не обязаны:

- быть безупречным на 100 %;
- следовать за всеми;
- делать приятное неприятным вам людям;
- любить людей, приносящих вам вред;
- извиняться за то, что вы были самим собой;
- выбиваться из сил ради других;
- чувствовать себя виноватым за свои желания;
- мириться с неприятной вам ситуацией;
- жертвовать своим внутренним миром ради кого бы то ни было;
- сохранять отношения, ставшие оскорбительными;
- делать больше, чем вам позволяет время;
- делать что-то, что вы на самом деле не можете сделать;
- выполнять неразумные требования;
- отдавать что-то, что вам на самом деле отдавать не хочется;
- нести на себе тяжесть чьего-то неправильного поведения;
- отказываться от своего «Я» ради чего бы то ни было или кого бы то ни было.

И помните всегда: вокруг вас люди, отличные от вас и имеющие полное право быть такими, как есть!

Гнетущее одиночество

Истинное одиночество – это присутствие человека, который тебя не понимает.
Элберт Хаббард

Одинокие люди часто испытывают потребность в установлении дружеских или любовных отношений. Такие отношения им очень нужны, чтобы избавиться от страха покинутости. Однако, боясь попасть в зависимость от партнера или быть отвергнутыми, они надевают маску самодостаточности.

Для одиноких людей характерны следующие черты: сверхценное отношение к значимому другому, которого внешне избегают; закрытость внутренней жизни от партнера из-за проективного страха контроля с его стороны и «поглощения» им; формирование заместительных зависимых отношений с другими объектами.

Любовь – это самый проверенный способ преодолеть чувство стыда.
(Зигмунд Фрейд)

Шесть шагов из одиночества

1. Прекращение жизни в одиночку. Прежде всего помогите клиенту осознать болезненно вытесненную потребность в общении, переключите его внимание на ситуацию одиночества и поиск ее психологических причин. Составьте вместе с клиентом план расширения круга общения, начав с организации публичного досуга.

Предложите клиенту вспомнить свой удачный прошлый опыт близких отношений. Добейтесь пересмотра убеждения типа: «Чтобы иметь друзей, надо быть красивым, веселым, умным». Ведь сам клиент при выборе друга не считал бы эти качества обязательными, следовательно, не стоит приписывать подобные суждения другим. При выраженном недовольстве своей внешностью клиенту может помочь коррекция фигуры – путем диеты, физических упражнений, пребывания на свежем воздухе. В некоторых случаях, возможно, стоит обратиться к стоматологу, окулисту, косметологу.

2. Случайные дружеские связи. Если клиент боится растеряться в ситуации общения, получить плохую оценку, спросите его: «Каковы доказательства того, что за вами все наблюдают, постоянно оценивают? Отвергните ли вы того, кто проявил неловкость, неопытность?» Если клиент заранее убежден, что все люди являются законченными эгоистами и манипуляторами, пусть «испытает» своих знакомых.

Составьте вместе с клиентом программу тренинга общения по принципу «от простого к сложному». В процессе ролевых игр переключайте его внимание на свои эмоциональные реакции и обеспечивайте обратную связь. Анализируйте его достижения и промахи. Помогите клиенту повысить сексуальную привлекательность, быть непосредственнее: «Что естественно, то не стыдно».

3. Взаимное самораскрытие. Закомплексованность заставляет считать, что люди отвергли бы клиента, если бы узнали о его слабостях и «постыдных тайнах». Он убежден, что не имеет права «взваливать собственные проблемы на других». Первый шаг к налаживанию интимных взаимоотношений состоит в повышении доверия к другому. Предложите клиенту открыться пред человеком, ищущим сближения с ним. Скорее всего, он внимательно выслушает и откликнется на доверие, испытывая не желание отвергнуть, а понимание и сочувствие.

В результате клиент увидит, что его страхи не обоснованы, что другие люди похожи на него и могут понять и разделить его проблемы, а самораскрытие повышает интимность взаимоотношений.

4. Встреча потенциального интимного партнера. Клиент считает, что не смог встретить «подходящего человека». Однако симпатия к другому основана на общих чертах. Если человеку никто не нравится, то, скорее всего, он не нравится сам себе. Предложите клиенту установить вначале доверительные отношения с человеком, проявившим инициативу, затем оживить контакты со старыми друзьями, найти нового партнера через посредников, сблизиться с сотрудниками или соседями, включиться в группу по интересам, занять позицию свободного одинокого человека, «открытого» для выбора.

Если клиент опасается быть отвергнутыми при знакомстве, пусть чаще встречается с людьми, пытается лучше понять их – возможно, они готовы принять его знаки внимания и подходят для более глубокого знакомства. Возможно, выбор клиента ограничивается сложившимся стереотипом прошлых неудачных отношений, и его по-прежнему привлекают люди, заведомо не соответствующие его потребностям: жестокие, отвергающие, возбудимые или чрезмерно зависимые. Помогите клиенту выделить данный тип людей и осознать перспективу общения с ними: стойкие негативные эмоции перевесят пылкое увлечение.

5. Углубляющаяся близость. Люди, отвергнутые в сфере интимных отношений, нередко испытывают чувство разочарования в себе и в человеке, которому доверяли. Помогите клиенту увидеть эти взаимоотношения в ином аспекте. Если у него сохраняется уверенность в своей ошибке, предложите изменить поведение таким образом, чтобы не повторять ее. Важно не судить о будущем только по опыту прошлого.

Если клиент опасается сексуальной неудачи, добейтесь пересмотра отношения к близости как к спектаклю или экзамену. Смысл сексуальных отношений не во взаимной оценке, а в возможности получать и давать наслаждение – в том числе и признанием того, как много получил сам. Вместе с клиентом постарайтесь выяснить, почему кто-либо не сумел вовремя откликнуться на его сексуальный призыв. Надо быть более откровенным в выражении сексуальных переживаний, это уменьшает чувство изолированности и стимулирует жизнерадостность.

6. Долгосрочные эмоциональные обязательства. Клиент нуждается в стабильных интимных отношениях, но в то же время испытывает страх, что будет пойман в ловушку, и боится взять на себя обязательства перед партнером. Клиент опасается, что не способен ответить взаимностью на любовь, что, сблизившись, потеряет свою свободу, индивидуальность.

Клиент ведет себя с партнером излишне пассивно, не открывает своих негативных чувств. Не давая партнеру обратной связи, клиент убежден, что партнер и так догадывается, чего он хочет, и, следовательно, сознательно обижает его. В результате напряженное молчание переходит в непонятные вспышки обиды и гнева с последующими самоупреками.

Идеал равных обязательств и полной взаимности достигается на поздних этапах развития взаимоотношений. Никто не обязан соответствовать требованиям другого. О степени интимности и зависимости, свободе и обязательствах можно и нужно договариваться постепенно, при условии доброжелательности и взаимного доверия партнеров.

Каждый имеет право высказывать свои желания без страха отвержения. К проявлениям неудовлетворенности, критики и гнева надо относиться как к нормальным компонентам долгосрочных отношений, а не как к предвестникам разрыва. В ряде случаев имеет смысл «про-репетировать» с клиентом конструктивное разрешение скрытого межличностного конфликта.

Старение размывает психологическую защиту многих людей, ведя к интенсивному чувству зависти, соперничества, ярости и, как следствие, к одиночеству. Пожилой человек пересматривает события своей жизни и интегрирует их в личную систему ценностей, которая должна наполнить его ощущением завершенности и удовлетворения. Он размышляет о смысле жизни, о достигнутом, о том, какой след оставляет после себя. Если что-то важное не завершено и уже нет времени сделать это, он может впасть в отчаяние. Другая значительная часть личностного развития – непрекращающееся снижение самооценки по мере того, как человек обнаруживает падение своих перспектив на работе, ухудшения в физическом облике, сексуальной привлекательности и должен принять все увеличивающуюся степень зависимости от окружающих.

Изменения во взаимоотношениях с выросшими детьми также могут привести к возрастному кризису у родителей. Они пытаются сохранить доминирующую позицию в отношениях и в то же время беспомощно ожидают от детей слишком большого внимания. Взрослые дети могут с детства сохранять обиду на родителей или, наоборот, испытывать чувство вины из-за недостатка заботы о них, чрезмерно опекая родителей, ограничивая их активность. Пожилые люди могут идентифицировать себя с внуками и потакать им, как бы балуя себя и получая в ответ безусловную любовь и обожание. Этот процесс также может компенсировать чувство зависти к своим детям – родителям внуков. Внуки также представляют для клиентов некую форму символического бессмертия.

В процессе индивидуальной и семейной терапии помогите пожилому человеку принять изменения, сопутствующие старости, поддержите его самооценку и направьте внимание на позитивные стороны жизни. Найдите пути наиболее продуктивного проведения свободного времени, появившегося у клиента, выявите сохранившиеся возможности для самореализации и поддержите ее осуществление.

Клиенту легче перенести взаимоотношения с его детьми на молодого психотерапевта. Он идеализирует терапевта как «хорошего» ребенка, который делает то, чего не делают дети клиента, или направляет на него гневные чувства, связанные со своими детьми. Реакции психотерапевта, возникающие в ходе работы, могут значительно изменяться в зависимости от темы беседы и реакций клиента. Вы можете ощущать дискомфорт, например, обсуждая вопросы сексуальности пожилых людей. Проблемы с собственными родителями в реальной жизни могут сделать вашу работу с пожилыми людьми особенно трудной.

Жуткий стресс

Стресс – это не то, что с вами случилось, а то, как вы это воспринимаете.

Ганс Селье

Своевременная психологическая помощь в остром периоде стресса купирует симптоматику и предотвращает ее хронизацию. Не старайтесь успокоить пострадавшего, не давайте советов, не задавайте вопросов. Используйте рассказы других людей. Дайте пострадавшему возможность выплакаться и выговориться, «выплеснуть» горе, страх, обиду. Отслеживайте возможные суицидные тенденции, разряжайте агрессию, переводя ее на себя. Предложите ему сделать выводы из пережитой ситуации, полезные для дальнейшей жизни. Не позволяйте пострадавшему использовать роль жертвы для получения выгоды.

Если клиент живет вместе с виновником насилия, подумайте о другом месте жительства для клиента или обеспечьте ему социальную поддержку, научите не провоцировать агрессора. Необходимо улучшать навыки самозащиты и избегать саморазрушительных действий, например, отказаться от приема алкоголя и употребления средств, вызывающих зависимость.

Ознакомьте клиента с ранними признаками посттравматического стрессового расстройства и предложите рассказать о них близким. Симптомы не должны останавливать его деятельность в повседневной жизни. Верните пострадавшему чувство компетентности за счет воспоминаний о преодоленных трудных ситуациях и проектирования будущего, в котором можно использовать удачный прошлый опыт. Чтобы человек вышел из пассивной роли жертвы, восстановите у него чувство активности, контроля над ситуацией. Клиенту необходимо принимать участие в деятельности, позволяющей ему ощутить свое мастерство и получить удовольствие.

Используйте когнитивно-поведенческие приемы: прогрессивную мышечную релаксацию, аутотренинг, НЛП, активную визуализацию положительных образов, градуированное погружение в стимульный материал, контроль иррациональных мыслей. Для коррекции личностных структур, ответственных за индивидуальную предрасположенность к стрессовому расстройству, используйте краткосрочную психодинамическую терапию и символдраму.

Наиболее эффективна групповая форма терапии, позволяющая «новичкам» пользоваться направляющим контролем более опытных членов группы, обеспечивающая эмоциональную поддержку, переоценку травмирующего материала, пересмотр восприятия действительности и повышение самооценки.

Помощь жертве сексуального насилия. Не бросайтесь сразу обнимать пострадавшую. Возьмите ее за руку или положите руку ей на плечо. Если увидите, что ей это неприятно, избегайте телесного контакта. Дайте пострадавшей самой решать, что ей сейчас необходимо. Не расспрашивайте пострадавшую о подробностях случившегося, не критикуйте ее. Дайте пострадавшей понять, что она может рассчитывать на вашу поддержку. При рассказе о событии побуждайте ее больше говорить не о конкретных деталях, а о чувствах, связанных с событием. Добивайтесь, чтобы она обвиняла не себя, а насильника, и поняла, что сделала все возможное в таких обстоятельствах. Если пострадавшая решила обратиться в полицию, идите вместе с ней. Ваша поддержка понадобится, когда ей придется вспоминать и вновь переживать этот ужас.

Предупредите пострадавшую: «Правда вас освободит, хотя сначала сделает совершенно несчастной». Выявите и проработайте тему самоубийства. Важно, чтобы пострадавшая вспоминала столько, сколько может выдержать. Пострадавшая нуждается в том, чтобы поверить

себе и своим воспоминаниям, но ей не хочется вновь переживать тяжелые чувства, она стыдится вас и боится оттолкнуть.

Ободрите ее словами: «Чем больше вы рассказываете о пережитом, тем меньше негативной энергии остается, вам становится легче». Она может винить себя в том, что недостаточно активно защищалась, или в том, что в момент насилия против воли испытала приятные ощущения. Помогите пострадавшей снять с себя ответственность за случившееся.

Помогите ей оплакать то, что было утрачено в момент насилия: детство, семью (в случае инцеста), девственность, доверие к людям, чувство безопасности и т. д. Помогите освободить долго сдерживаемый гнев. Направьте его на насильника с помощью составления послания или разыгрывания психодрамы¹. Добейтесь, чтобы пострадавшая простила себя (не насильника), чтобы отпустить его от себя. Обеспечьте движение дальше – это момент, когда человек чувствует, что ему удалось включиться в жизнь.

Экстренная психологическая помощь в чрезвычайной ситуации. Прежде чем приступить к помощи, определите, кто из пострадавших в чем нуждается. Узнайте имена нуждающихся в помощи. Точно скажите, кто вы и какие функции выполняете. Скажите пострадавшим, что помощь скоро придет, что вы об этом позаботились.

Займите положение на том же уровне, что пострадавший, возьмите его за руку или похлопайте по плечу. Не оборачивайтесь к пострадавшему спиной, не критикуйте его. Расскажите пострадавшему, какая помощь будет ему оказана. Расскажите о своей квалификации и опыте, чтобы пострадавший убедился в вашей компетентности. Дайте пострадавшему высказаться. Будьте внимательны к его чувствам и мыслям, пересказывайте позитивное. Дайте ему сильное поручение, чтобы он мог убедиться в способности к самоконтролю.

При расставании найдите себе замену и проинструктируйте помощника, что нужно делать с пострадавшим. Постарайтесь оградить пострадавшего от излишнего внимания и расспросов. Дайте простые поручения людям из ближайшего окружения пострадавшего, конкретные задания любопытным. Избегайте любых слов, которые могут вызвать у кого-либо чувство вины. Снимайте возникшее у вас в процессе работы напряжение с помощью релаксации и профессиональной супервизии.

Экстренная психологическая помощь пострадавшему, находящемуся в *ступоре*. Согните пострадавшему пальцы на обеих руках и прижмите их к основанию ладони. Большие пальцы должны быть выставлены наружу. Кончиками большого и указательного пальцев массируйте пострадавшему позитивные точки, расположенные над глазами ровно посередине между линией роста волос и бровями, четко над зрачками. Ладонь свободной руки положите на грудь пострадавшего. Подстройте свое дыхание под ритм его дыхания. Говорите пострадавшему на ухо тихо, медленно и четко то, что может вызвать сильные эмоции (лучше негативные), чтобы добиться его реакции.

В случае *двигательного возбуждения*, находясь сзади, просуньте свои руки пострадавшему под мышки, прижмите его к себе и слегка опрокиньте на себя. Изолируйте пострадавшего от окружающих. Массируйте позитивные точки. Говорите спокойным голосом о чувствах, которые он испытывает. Не спорьте с пострадавшим, не задавайте вопросов, не начинайте фразы с частицы «не».

В случае *паники* положите руку пострадавшего себе на запястье, чтобы он ощутил ваш спокойный пульс. Дышите глубоко и ровно, побуждайте пострадавшего дышать в одном ритме с вами. Выслушайте пострадавшего, проявив заинтересованность, понимание, сочувствие. Сделайте пострадавшему легкий массаж наиболее напряженных мышц тела.

¹ Психодрама – это терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека.

В случае **агрессии** сведите к минимуму количество окружающих. Дайте пострадавшему выговориться или «избить подушку». Поручите ему тяжелую физическую работу. Демонстрируйте благожелательность («Ты ужасно злишься, тебе хочется все разнести вдребезги. Давай вместе найдем выход из этой ситуации»). Старайтесь разрядить обстановку смешными комментариями или действиями. Агрессию можно погасить страхом наказания, если нет цели получить выгоду от агрессивного поведения и если наказание строгое и вероятность его осуществления велика.

В случае **истерического припадка** удалите зрителей, создайте спокойную обстановку, останьтесь с пострадавшим наедине, если это не опасно для вас. Неожиданно совершите действие, которое может сильно удивить (с грохотом уроните предмет, облейте водой, резко крикните на пострадавшего, дайте ему пощечину). Говорите с пострадавшим уверенно, короткими фразами: «Выпей воды», «Умойся». Уложите пострадавшего спать.

В случае **дрожи** нужно усилить ее. Возьмите пострадавшего за плечи и сильно, резко потрясите. Продолжайте разговаривать с ним, чтобы он не принял ваши действия за нападение. Не обнимайте пострадавшего и не прижимайте его к себе, не укрывайте его чем-нибудь теплым, не призывайте взять себя в руки. Дайте пострадавшему возможность отдохнуть, постарайтесь уложить его спать.

В случае **плача** не оставляйте пострадавшего одного. Возьмите его за руку, положите свою руку ему на плечо или спину, погладьте по голове. Периодически произносите «ага», «да», кивайте головой, подтверждая, что вы слушаете и сочувствуете. Повторяйте за пострадавшим отрывки фраз, в которых он выражает свои чувства; говорите о своих чувствах и чувствах пострадавшего.

Дебрифинг является групповой формой краткосрочной психологической скорой помощи, он проводится непосредственно на месте катастрофы, но не раньше, чем через 48 часов после нее. Соберите группу в изолированной комнате, выключите телефоны и записывающие устройства, рассадите участников за столом, который объединяет и одновременно обеспечивает каждому безопасность. Будьте готовы к обострению болезненных переживаний, это неизбежная плата за возможность впоследствии противостоять стрессам. Если участник уходит в подавленном состоянии, его должен сопровождать ваш помощник.

Вначале представьте себя и своего помощника, определите правила работы:

1. Чтобы не прерывать работу, поест и сходить в туалет рекомендуется до ее начала.
2. Во время дебрифинга можно пользоваться чайником или кофеваркой.
3. При необходимости участник может тихо выйти и вернуться обратно.
4. Каждый высказывается лишь при желании, называя при этом свое имя и выражая отношение к событию, в котором он участвовал.
5. Остальные слушают, не перебивая, давая высказаться всем желающим.
6. Участники не разглашают услышанного на встрече.
7. Круг затрагиваемых тем не ограничивается, можно обсуждать любые вопросы.
8. Оценивать и критиковать можно сам процесс дискуссии, но не высказывания участников.

Предложите каждому кратко описать то, что с ним произошло. Поощряйте уточняющие вопросы членов группы, которые помогают восстановить объективную картину происшедшего, в результате чего исчезают фантазии и спекуляции, подогревающие тревогу. Обсудите мысли, приходившие участникам в голову во время события. Часто эти мысли кажутся неуместными, неадекватными, отражающими иррациональный страх. Совместное исследование интеллектуальных реакций, рациональное проговаривание и сопоставление воспоминаний уменьшает их разрушительный эффект.

Помогите людям рассказать о своих переживаниях, так как обсуждение их в группе может вызвать дополнительную поддержку, чувство общности и естественности реакций. Полезны вопросы типа: «Как вы реагировали на это событие?», «Что для вас было самым ужасным из того, что случилось?», «Переживали ли вы в своей жизни раньше что-либо подобное?», «Что вызвало у вас такие чувства: подавленность, растерянность, бессилие, страх?»

Объясните, что слезы сейчас совершенно уместны и даже полезны, обеспечьте групповую поддержку участнику при ухудшении его состояния, давая сигнал соседу поддержать его, например, положить руку на плечо. Если особенно сильно пострадавшие участники молчат, предложите им дополнительную индивидуальную помощь.

Обсудите реакции (эмоциональные, физические, когнитивные), которые люди пережили на месте действия, после его завершения и спустя какое-то время. Можно повесить большой плакат с перечнем симптомов и их детальным описанием, чтобы люди могли добавлять к перечню свои симптомы. Обобщайте такие реакции, как навязчивые образы и мысли, эпизоды возрастания тревоги, чувства уязвимости, проблемы со сном и концентрацией внимания. Обнадежьте, что эти реакции со временем будут уменьшаться.

Обсудите будущее, наметьте стратегии преодоления. Предложите участникам обменяться адресами и телефонами и встретиться через неделю, чтобы убедиться в положительной динамике и получить взаимную поддержку. Обсудите возможность и необходимость обращения к профессиональной помощи при наличии следующих показаний: симптомы не уменьшились через 40 дней; со временем симптомы усилились или появились новые; человек не в состоянии адекватно функционировать на работе и дома. Нередко семья, не участвовавшая в событии, не в состоянии понять состояния потерпевшего, что дополнительно травмирует его. В этих случаях передайте семье некоторые письменные или видеоматериалы, организуйте отдельную встречу участника дебрифинга с членами семьи.

*Все, что нас не убивает, делает нас сильнее.
(Фридрих Ницше)*

Безутешное горе

Никто не бывает несчастен только от внешних причин.

Сенека

Грусть, печаль, тоска, горе всегда отражают какую-то утрату. Она может быть объективной (смерть значимого человека, потеря работы, статуса, здоровья) и субъективной (невозможность искупить вину за недостаточное внимание к умиравшему человеку). Клиент плачет, когда переживает утрату. Если его некому утешить, он ждет утешения именно от вас.

Не говорите: «Не плачьте», наоборот, дайте клиенту выплакаться. Можете объяснить, что со слезами из мозга вымываются вредные вещества. Предложите ему бумажную салфетку. Продолжайте говорить с ним, попросите превратить эти слезы в слова для вас: «Что бы они сказали, если бы могли говорить?»

Реакция острого горя возникает в связи со следующими необратимыми утратами:

- потеря любимого человека в результате его смерти, разлуки, развода или заключения в тюрьму;
- утрата собственности, работы, социального статуса;
- утрата предполагаемого объекта любви (отказ от брака предполагаемого супруга, рождение мертвого или неполноценного ребенка);
- потеря здоровья.

Упреки и требования «покончить с прошлым», «взять себя в руки» и даже благосклонное подбадривание актуализируют аутоагрессивные тенденции и могут подтолкнуть человека к суициду. Задачей психолога является последовательное проведение скорбящего через все описанные ниже этапы с целью разрешения реакции.

1-й этап – с элементами эмоциональной дезорганизации. Кратковременный период, длящийся до нескольких часов. Характерна аффективная дезорганизация поведения с временным ослаблением волевого контроля. Часто встречается защита в виде отрицания факта утраты: «Это неправда». В это время необходимо быть рядом с клиентом, не пытаться разговаривать или отвлечь его. Выражать свое сочувствие лучше через прикосновение, оставляя за страдающим человеком право не принять руку помощи.

2-й этап – гиперактивность, может продолжаться до трех дней. Скорбящий развивает бурную деятельность с оживлением образа умершего, неосознанно воспроизводит особенности его поведения и речи. В ряде случаев развивается эмоциональное притупление без фиксации на переживании горя. Побуждайте клиента к обсуждению травмирующих переживаний, не останавливая его, когда он начинает плакать. Соберите небольшую группу людей, знавших умершего, и попросите их говорить о нем в присутствии клиента.

3-й этап – напряжение, длится до недели. Наблюдается крайняя степень психофизического напряжения с маскообразностью лица и невозможностью расслабиться, спазмами в горле, молчаливостью. Состояние общей скованности изредка прерывается суетливой активностью или судорожными вздохами с характерным укороченным вдохом. Нередки эпизоды уходов в себя, когда сознание скорбящего целиком заполнено ассоциациями, связанными с утратой; при этом страдают внимание, память и умственная работоспособность. Попытки переключить внимание клиента на реальность вызывают у него раздражение.

4-й этап – поиск, развивается на протяжении второй недели. Скорбящий избегает разговоров об утрате, боится, что не переживет ее боль. Он говорит об умершем в настоящем времени, ожидает его появления, мысленно разговаривает с ним, принимает за него случайных прохожих, при этом сразу же оживает надежда на возможность встречи с покойным. Скорбя-

щий может слышать его шаги, голос, обращающийся к клиенту. Такие обманы восприятия могут вызвать у него опасения за свой рассудок.

Иногда близкие клиента или неопытные профессионалы дают ему ошибочные рекомендации избегать всего, что напоминает о покойном: спрятать его вещи и фотографии, сменить интерьер, а то и место жительства. Ошибкой является также попытка взывать к моральным установкам скорбящего с целью прекратить враждебные выпады против покойного или людей, пытавшихся его спасти. Даже стремление защитить клиента от самоупреков может привести к переносу агрессии на психолога и отказу от помощи. В таких случаях временным выходом может стать привлечение посредника из ближайшего окружения клиента, берущего на себя роль проводника.

Внимательно выслушайте как тревожные, так и агрессивные высказывания скорбящего. Это способствует их отреагированию и разрядке подавленного негативного аффекта. После уменьшения в результате отреагирования тревоги авторитетно заявите, что беспокойство клиента по поводу своего состояния связано с отсутствием у него информации о психогенных нарушениях функций, и предоставьте ему такую информацию. Содержание враждебных высказываний не оспаривайте и не подкрепляйте. Первое необходимо, чтобы избежать конфронтации и сохранить психологический контакт, второе – дабы не повысить уровень агрессии, что чревато переходом в аутоагрессивное поведение.

5-й этап – отчаяние, развивается на 3–6-й неделе течения реакции. Это период максимальных душевных мук, отражающихся на лице скорбящего в виде маски застывшего страдания. Возникают приступы панического страха или необъяснимого плача. Клиент высказывает идеи одиночества и беспомощности, собственной вины, малоценности и отчаяния по поводу невозможности примириться с утратой. На высоте самобичевания и переживания утраты смысла жизни возможно появление суицидных мыслей как самонаказания или способа соединиться с умершим. Последний идеализируется, а окружающие, напротив, подвергаются критике. Отношения с ними становятся формальными, скорбящий проявляет раздражительность, отказывается от контактов.

Рассмотрите с клиентом и найдите в его жизни возможности для удовлетворения фрустрированных потребностей. После этого предложите ему погрузиться в грезоподобные воспоминания, связанные с ушедшим из жизни. Способствуйте приукрашиванию и идеализации образа умершего, чтобы он остался для него символом доброты, душевной красоты, верности и благородства. Это приводит к гармонизации личности клиента и ее росту.

6-й этап – с элементами демобилизации, наступает в случае неразрешения этапа отчаяния. Наблюдается ограничение контактов или отказ от них, а также частичный отказ от деятельности, которая оказывается возможной лишь по инициативе партнера и в постоянном сотрудничестве с ним. Повышается раздражительность, обидчивость, вспыльчивость, снижается терпимость в отношении фрустрации.

Клиент обычно отказывается от помощи психолога, пассивно, формально участвует в беседе с ним. Более эффективным является включение клиента в кризисную группу, где опытные участники ободряют его своим опытом преодоления болезненных эмоций, создавая тем самым оптимистическую лечебную перспективу и способствуя завершению процесса переживания горя. Для облегчения идентификации и повышения терапевтической активности лучше вводить в кризисную группу одновременно двух таких клиентов. В то же время включение в группу более двух клиентов, находящихся в подобном состоянии, может серьезно охладить рабочую атмосферу группы и тем самым снизить ее эффективность.

7-й этап – разрешение, может продолжаться несколько недель. Обычно на 40-й день траура, особенно если горе человека разделяют его близкие, боль утраты смягчается. Иногда этого не происходит – возможно, из-за неосознанного желания показать умершему свою любовь. В таком случае можно указать на то, что любимый человек не хотел бы вечных страданий близ-

ких и сам бы жестоко страдал при виде этих мучений. Скорее, он хотел бы, чтобы оставшиеся в живых полнее прожили свою жизнь – и за себя, и за него. Любовь к нему лучше проявить конструктивно – завершить его незаконченные дела.

8-й этап – рецидивирующий, длится до 2 лет. Наблюдаются эпизоды болезненных переживаний, приуроченных к определенным датам: день рождения или первый Новый год без умершего. Актуализация конфликта может наступить и под влиянием событий типа «обидели, а пожаловаться некому» или «такой успех, а некому мной гордиться».

Наблюдающиеся в подобных ситуациях приступы горя могут быть такими же острыми, как и непосредственно после утраты. Более того, на фоне благополучного существования, в отсутствие мобилизации адаптационных механизмов негативные переживания могут застать личность врасплох. Субъективно они переносятся зачастую более болезненно и могут стать малопонятной окружающим причиной попытки самоубийства.

Поэтому очень важно продолжать поддерживать человека, тяжело и долго переживающего утрату близкого, как минимум на протяжении года, причем частые короткие встречи с клиентом предпочтительнее редких и длительных. Большую роль в такой поддержке играет посткризисная группа, работающая по принципу клуба бывших пациентов и помогающая своим членам пережить самое тяжелое время в жизни. Необходимо также мобилизовать для оказания психологической поддержки скорбящего членов его семьи, близких, друзей и сотрудников или соучеников.

*Печали, как и дети, лучше растут, когда их лелеют.
(Кэролайн Холланд)*

Непростительная вина

Инна считала себя причиной самоубийства матери. Тем более что бабушка по матери обвинила Инну в том, что та довела мать до самоубийства. Инна тогда приняла сторону отца перед его уходом из семьи. Мать не надеялась, что он поможет получить дочери высшее образование, и требовала от Инны оставить общую и музыкальную школу и поступать в техникум.

Я напомнил клиентке, что ей тогда было всего 13 лет. Детям может казаться, что их недобрые мысли и желания могут причинить вред. Иногда и взрослые в глубине души сохраняют остатки такого магического мышления. Так что Инне необходимо по-взрослому рассмотреть ситуацию со всех сторон.

Моя готовность понять позиции всех участников разыгравшейся трагедии помогла Инне пересмотреть свою роль в ней и ослабила чувство вины. Это облегчило нашу дальнейшую работу по восстановлению нарушенных взаимоотношений Инны с близкими людьми.

Страх наказания гонит прочь от судьбы. Стыд за свою слабость заставляет прятаться от презирающих взглядов. Чувство вины перед кем-то требует возмещения причиненного ущерба.

Невротическая вина маскирует страх наказания, дает основание чувствовать себя моральным и добросовестным, избавляет от необходимости реально меняться. Кающийся невротик избегает обвинений со стороны окружающих – вот как он сам казнит себя! Психолога же он провоцирует на признание его невиновности и поиск «настоящих» виновных.

Человек, испытывающий невротическую вину, привыкает подавлять любую свою инициативу. Так же, как при родительской гиперопеке, у него формируется выученная беспомощность. Отключается мотивация и энергия, теряется желание и возможность влиять на жизнь. Исчезает оптимистическая перспектива и жизнерадостность. Жизненная позиция становится пассивной и тревожной.

Иррациональные самообвинения нуждаются в коррекции. Вскройте и проработайте типичные защиты от чувства вины: рационализацию и безотказность. Помогите клиенту уловить связь вины со страхом наказания. Спросите, что случится, если он не подчинится запретам авторитетных фигур. Обычно клиент испуганно заявляет, что они обвинили бы его в непослушании. Нельзя, чтобы они нервничали из-за него. Он чувствует себя виноватым уже за то, что обсуждает такую возможность.

Осознавая, что мотивация его строится на страхе, а не на позитивных ценностях, клиент робко начинает пересматривать свои отношения с близкими людьми. В это время ему могут помочь поведенческие техники. Например, клиент играет в свою любимую игру «Я знаю, что надо делать, но...» Против нее помогают следующие приемы.

Техника «нажатия кнопки», когда клиент по собственному усмотрению вспоминает то приятные, то неприятные ситуации. В результате он понимает, что в его руках находится «кнопка», которая переключает эмоции.

Действие «как если бы». Клиент не может перешагнуть очередной барьер: «Если бы я только мог». Ему предлагают примерить на себя новую роль, как примеряют костюм, и действовать, «как если бы он мог».

Корректирующие образы исправляют ошибки, допущенные клиентом в прошлом: «Представьте, как бы вы это сделали, если бы пришлось это делать снова». Обобщенные кор-

ректирующие 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.

Чувство вины часто встречается вместе с обидой, негодованием. Спросите у клиента, обвиняющего себя, на что он обижен и на кого. Дайте ему возможность поделиться своим гневом и направьте его нервное напряжение в конструктивное русло. Обучите его технике релаксации для лучшего контроля агрессивных импульсов и технике конструктивного спора, включите в группу тренинга уверенности.

Чувство вины во время личностной перестройки бывает наполнено разным содержанием. Так, выздоравливающий алкоголик вначале чувствует себя виноватым перед бывшими собутыльниками, когда отказывается поддержать компанию. Перед семьей он чувствует себя виноватым за то, что сохраняет отношения с этими людьми. На встрече со специалистом он упрекает себя в том, что почувствовал искушение выпить.

При невротической депрессии вина проецируется вовне. Призыв психолога не жаловаться на судьбу, а взять ее в свои руки, не искать соринку в чужом глазу, а заметить бревно в собственном, может привести к развитию «экзистенциальной» вины и самообвинений. Выделите объективные основания для переживания клиентом рациональной вины и поддержите его желание возместить причиненный ущерб. Разделите недовольство клиента собой, когда он переживает из-за допущенной слабости, и поощрите стремление к новой попытке.

*Не платите алиментов чувству вины, иначе она разорит вашу душу.
(Игорь Вагин)*

Неврозы

– Из чего твой панцирь, черепаха?

Я спросил и получил ответ:

– Он из пережитого мной страха,

И брони надежней в мире нет.

Лев Халиф

Преневротические состояния проявляются в форме кратковременных психических симптомов: тревожность, обидчивость, плаксивость, демонстративное поведение, эмоциональная лабильность с быстрым и избыточным возбуждением, неустойчивость и истощаемость.

Невротические реакции стереотипно возникают в конфликтных ситуациях, ключевых для данной личности. Они отличаются от обычных неадекватностью стимулу как по силе, так и по содержанию; они проявляются главным образом вегетативными и соматическими расстройствами, и их содержание критически оценивается пациентом (эгодистонность², когда побуждение отвергается личностью как нежелательное – в отличие от эгосинтонного³, созвучного личности побуждения).

Эгосинтонное расстройство, ограничивающееся характерологическими нарушениями, получило название **невроза характера**. В психоанализе трактуется как результат сублимации или вытеснения сексуальных компонентов психики, образовавшихся в раннем детстве.

Невротическое развитие личности возникает на фоне затяжного невроза, когда появляются такие признаки личностного расстройства, как эгодистонность и тотальность (всегда, везде, со всеми).

Социальные фобии проявляются по меньшей мере одним из следующих признаков: отчетливый страх находиться в центре внимания или вызвать осуждающее отношение окружающих; отчетливое избегание быть в центре внимания или в ситуациях, в которых возникает страх вызвать к себе осуждающее отношение окружающих. Страх обычно сопровождается чувством стыда и замешательства, покраснением лица или тремором, позывом к мочеиспусканию или дефекации. Пациенты оценивают страх как необоснованный, они стыдятся обнаружить его. Ядром расстройства является страх публично совершить что-то неприличное, недозволенное (контрастные влечения). В отличие от нелюдимых параноидных личностей, опасующихся людей, больной социофобией не пытается переделать мир «к лучшему», а сам стремится преодолеть свою застенчивость.

Фобии вначале возникают в определенных ситуациях (школьные фобии, страх публичных выступлений, страх покраснения в обществе и т. п.). Каждая новая неудача усиливает чувство неуверенности, фиксирует внимание на обычно произвольных процессах, которым напряжение воли лишь мешает, так что тревожное ожидание подкрепляется. Формируется порочный круг, и под дополнительным влиянием симптоматического лечения заболевание приобретает затяжной характер. Затем может развиваться тенденция к хронизации. Нередко присоединяются агорафобия, паническое расстройство, а также депрессия, лекарственная зависимость, алкоголизм и расстройства пищевого поведения. Необходимо разъяснить больному основы его расстройств и планомерно тренировать нарушенные функции, в некоторых случаях требуется успокаивать и подбадривать в гипнозе.

Специфические (изолированные) фобии: навязчивый страх ожидания фобогенного фактора и последствий его воздействия (страх страха – фобофобия), симптомы панического

² Эгодистонными называются желания, импульсы или мысли, которые не согласуются с идеалами субъекта и его представлениями о самом себе.

³ Эгосинтонными в психоанализе называются желания, импульсы или мысли, которые согласуются с идеалами субъекта и его представлениями о самом себе.

приступа во время действия этого фактора, избегание данного фактора. Тревога ограничивается определенным фобическим объектом или ситуацией. Фобогенным стимулом могут быть: близость к определенным животным, покойникам, посещение стоматолога, темнота, гром, вид крови и ран, грязь и нечистоты, опасные болезни и т. п.

Распространены такие фобии, как страх перед числом «13», различными животными, пауками, страх острых предметов и прикосновений. Часто встречается **мизофобия**: навязчивый страх загрязнения (землей, пылью, нечистотами), проникновения в организм вредных и опасных веществ и предметов (инфекции, осколков стекла, обломка иглы). Страх возникает в ситуациях возможного контакта с пугающим объектом и приводит к развитию чрезмерной чистоплотности и брезгливости, избеганию контакта с домашними животными, постоянному мытью рук, частой смене белья и одежды и т. п. К навязчивым страхам присоединяются защитные ритуалы: символические действия пассивно-оборонительного характера. Последние всегда психологически понятны, обоснованы, конкретны (например, постоянное мытье рук при мизофобии).

Выделяют ряд **нозофобий** (греч. *nosos* – болезнь) – навязчивых страхов заболеть определенной опасной болезнью (сердечной, инфекционной и т. д.). Эти фобии могут сочетаться с ипохондрией. Наиболее распространенными являются: кардиофобия, канцерофобия, психофобия, боязнь вида крови, страх быть погребенным заживо. **Танатофобический невроз** начинается со страха смерти, затем наблюдаются опасения умереть, далее – представления о бренности существования в форме фобии болезней, больных и мертвых, головокружения, обмороков и сердечных приступов, навязчивого страха причинить вред другому или убить кого-то.

Паническая атака возникает спонтанно, непредсказуемо, вне связи со специфическими ситуациями или конкретными объектами, физическим напряжением, опасными и угрожающими для жизни ситуациями. Панические атаки бывают и во время ночного сна, они не связаны со сновидениями и приводят к внезапному пробуждению.

Во время приступа появляется хотя бы один из нижеперечисленных вегетативных симптомов:

- приливы жара или холода;
- покраснение лица;
- головокружение, слабость и неуверенность при ходьбе;
- ощущения ползания мурашек, покалывания, жжения или онемения;
- тремор;
- обильное потоотделение;
- сухость во рту;
- одышка, опасения удушья;
- боли или неприятные ощущения в груди;
- усиленное или учащенное сердцебиение;
- опасения остановки сердца;
- тошнота или чувство желудочно-кишечного дискомфорта;
- позывы к мочеиспусканию или дефекации;
- страх потерять контроль над функцией мочевого пузыря или прямой кишки;
- симптомы дереализации (чувство нереальности происходящего) и деперсонализации (чувство отчуждения своего психического или физического Я);
- чувство замешательства и стыда;
- страх потерять над собой контроль, сойти с ума;
- страх умереть.

Приступ начинается внезапно, достигает максимума в течение нескольких минут и длится не менее нескольких минут. Приступ нередко заканчивается обильным мочеиспуском.

нием, рвотой или поносом с последующим сном. Во время приступа пациент обычно мечется, просит о помощи; затем оценивает свое поведение во время приступа как нерациональное и неадекватное. В то же время быстро развивается страх повторных приступов, который пациенты склонны скрывать от окружающих.

Паническое расстройство начинается обычно после 20 лет, чаще у женщин с зависимыми чертами характера. Отмечается четкая семейная предрасположенность. Расстройство часто трансформируется в ипохондрические фобии со страхом инфаркта, инсульта, смерти. У многих пациентов к паническому расстройству присоединяется агорафобия, которая может приобретать стойкий и независимый от панических атак характер. В ряде случаев со временем формируется генерализованное тревожное расстройство.

Генерализованное тревожное расстройство. Отмечаются симптомы не соответствующей реальности выраженной тревоги по поводу ряда событий жизни и видов деятельности в течение 6 и более месяцев. Наблюдается *синдром напряжения*: беспокойство и неспособность расслабиться, чувство взвинченности, нервозности. Пациенты постоянно чем-то озабочены, ожидают неприятностей, пугливы, суетливы, нетерпеливы и раздражительны. Им трудно сосредоточиться, они испытывают эпизодическое чувство пустоты в голове и затрудненное засыпание, связанное с озабоченностью или тревогой. Характерно ощущение внутренней дрожи, двигательное и мышечное напряжение, утомляемость. Нередки также болезненные мышечные зажимы, ощущение кома в горле или затруднения при глотании, расстройства мочеиспускания и стула.

Агорафобия (греч. *agora* – людное место, *phobos* – страх) заключается в навязчивом страхе, возникающем в людных местах, на транспорте и в других ситуациях, когда затруднен выход наружу. Пациенты испытывают выраженный и стойкий страх перед скоплением людей, отъезжают от дома недалеко или с сопровождающим. Они боятся, что упадут в обморок или что их стошнит. На лекции или в кино они садятся в заднем ряду, поближе к выходу. У них формируется фобическое поведение с избеганием ситуаций, провоцирующих приступ.

Расстройство часто начинается с панической атаки в общественном месте. После этого возникает страх повторения приступа. Затем этот страх реализуется в ситуациях, когда больной не может незамедлительно вернуться в безопасное место или получить немедленную помощь. Агорафобия часто связана с борьбой зависимости и враждебности к близким людям, со страхом агрессивных или сексуальных побуждений пациента в отношении окружающих или этих же побуждений в отношении пациента.

Состояния беспокойства сопровождаются мышечным напряжением и учащением дыхания, так как для обеспечения предстоящей борьбы или бегства необходимо повысить тонус мышц и уровень кислорода в организме. Повышение тонуса мышц и гипервентиляция, связанные с обычной нагрузкой, могут вызывать состояние тревоги по механизму условного рефлекса. Для улучшения контроля за мышечным тонусом и дыханием используйте техники мышечной релаксации и дыхательные упражнения. В острых случаях используйте внушения в гипнозе, вырабатывающие спокойное отношение к пугающим объектам и ситуациям. В процессе гипнотерапии и аутогенной тренировки моделируйте трудные для пациента ситуации, которые он успешно преодолевает в своем воображении, настраиваясь на уверенное поведение и в реальности.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.