

БАЛАШОВА С.В.
ЯКИМАНСКАЯ И.С.

ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ СУПЕРВИЗИЯ

МОНОГРАФИЯ

Ирина Якиманская

Психологическая супервизия

«Логос»

2018

УДК 159.9
ББК 88

Якиманская И. С.

Психологическая супервизия / И. С. Якиманская — «Логос»,
2018

ISBN 978-5-905519-97-0

В монографии представлены теоретические аспекты супервизии, формы супервизии, балинтовские группы. Отражены специальные вопросы супервизорской практики – принципы концептуализации клинического случая в зависимости от научного теоретического подхода психотерапии. Это позволяет связать теорию и практику, научный подход и клиническую реальность, а также дает возможность практикующему специалисту в супервизии рассмотреть один и тот же случай обращения пациента с разных точек зрения. Описаны основные формы сопротивления со стороны пациента процессу излечения и возможности его преодоления, обсуждаются наиболее частые трудности, встречающиеся в повседневной практике специалиста психолога. В работе отражена роль супервизии в становлении профессиональной идентичности специалиста, клинического психолога, сохранении его психического и физического благополучия (профилактике эмоционального выгорания). Предназначено для клинических психологов, психотерапевтов и для студентов, обучающихся по соответствующим специальностям.

УДК 159.9
ББК 88

ISBN 978-5-905519-97-0

© Якиманская И. С., 2018

© Логос, 2018

Содержание

Глава 1	7
1.1. Очная и заочная супервизия	8
1.2. Балинтовские группы	11
Конец ознакомительного фрагмента.	16

**Светлана Владимировна Балашова,
Ирина Сергеевна Якиманская
Психологическая супервизия**

© Балашова С. В., Якиманская И. С., 2018

© Научно-издательский центр «Логос», 2018

* * *

Глава 1

Общие вопросы индивидуальной и групповой супервизии

Термин «супервизия» (от supervision – «обозревать сверху») буквально означает «надзор», или в российской интерпретации – наставничество. В российской традиции наставничеству уделялось большое внимание, прежде всего, в рамках профессионально производственного обучения и общеобразовательной школы (И. И. Бецкой, Н. Ф. Бунаков, Н. А. Корф, К. Д. Ушинский и др.; позднее: С. Я. Батышев, П. П. Блонский, А. Н. Волковский, А. С. Макаренко, С. Т. Шацкий и др.). Наставничество рассматривалось как социальный институт, осуществляющий процесс передачи и ускорения социального опыта, обеспечивающий формирование нравственных качеств новых поколений. В условиях модернизации российской системы образования назрела необходимость возрождения системы психологопедагогического сопровождения молодого специалиста, в том числе в период его профессиональной подготовки в вузе, в период начала профессиональной деятельности, важна поддержка и опытного практикующего специалиста помогающих профессий.

В зарубежных системах подготовки специалистов помогающих профессий супервизия занимает существенное место. Однако в России до настоящего времени супервизия не получила широкого развития. В системе обучения будущих специалистов помогающих профессий такая технология зачастую отсутствует. Между тем именно через супервизию возможно создание психологических и социально-педагогических условий для успешного профессионального развития специалиста, в том числе для стимулирования процесса профессионального самопознания (Сморчкова В. П., 2011).

1.1. Очная и заочная супервизия

Каждое институционализированное направление в психотерапии в структуре подготовки специалистов предполагает супервизионный процесс. И хотя теоретические постулаты и практические приемы супервизии в разных направлениях могут существенно различаться, можно выделить две трансшкольные, различные по своему характеру формы проведения супервизии: включенную и невключенную. Другое название очная и заочная формы.

Эти формы супервизии можно рассматривать как полюса одного континуума. Один полюс представляет невключенная супервизия, где материал психотерапевтического процесса представлен словесно самим супервизируемым; другой полюс – включенная супервизия, когда супервизор явно присутствует в психотерапевтической или консультативной ситуации и имеет возможность наблюдать за происходящим во время психотерапевтической сессии, а потом обсуждать увиденное с супервизируемым. Между этими полюсами располагаются супервизия на основе аудио и диктофонных записей сессий и супервизия, когда супервизор(ы) присутствует(ют) на психотерапевтической сессии неявно (за зеркалом Гезелла).

Данная теоретическая схема охватывает различные степени включенности супервизора в супервизируемую ситуацию. На практике чаще всего используется супервизия на основе рассказов («Один человек говорит другому о своем клиенте, которого тот, как правило, ни разу не видел, и довольно избирательно описывает различные аспекты своей работы» (Ховкинс П., Шохет Р., 2002), реже – диктофонных записей и еще реже – реального присутствия супервизора(ов) (за зеркалом Гезелла или явно). Как правило, предполагается, что полностью включенная супервизия с явно присутствующим супервизором является исключением, может осуществляться только в обучающей ситуации или в некоторых эксклюзивных случаях реальной работы психотерапевта с клиентами.

Растущее в последние два десятилетия число публикаций, посвященных проблемам, связанным с супервизией, свидетельствует, с одной стороны, о возрастающем интересе к указанной теме, с другой стороны, о до сих пор открытых вопросах о возможности построения единой (неэклетиической) теории супервизии и о сущности супервизионного процесса как такового (Винер Дж., Майзен Р., Дахэм Дж. М., 2006; Ховкинс П., Шохет Р., 2002).

Орлов А.Б. формулирует (2011) тезис в том, что собственно супервизией, супервизией *par excellence* является только включенная супервизия, предполагающая явное участие супервизора в психотерапевтической или консультативной ситуации; все прочие формы и разновидности супервизии, сложившиеся к настоящему времени, не являются, по его мнению, супервизией в точном смысле слова. Иначе говоря, вся психотерапевтическая традиция (со времен становления психоанализа и до сегодняшнего дня) определяет фигуру и функции супервизора неспецифическим образом. Во-первых, фигура супервизора выводится за рамки психотерапевтических отношений, психотерапевтической ситуации, в которых только и существует психотерапевтическая реальность, реальность клиента, реальность психотерапевта и реальность их взаимодействия. Ситуация супервизии и ситуация психотерапии задаются как разные ситуации. Во-вторых, специфическая функция супервизии – терапевтическое присутствие-наблюдение – подменяется неспецифическими и нетерапевтическими (подчас контртерапевтическими) функциями слушания и говорения, контроля и оценивания. В рамках сложившейся традиции супервизор буквально обречен осуществлять несвойственные ему авторитетные и властные полномочия, вынужден попеременно становиться то учителем, то начальником, то терапевтом, не имея никакого шанса быть супервизором как таковым.

При этом и для начинающих, и для опытных психотерапевтов или клинических психологов такой «супервизор» может быть полезен, но не как супервизор, а именно как учитель, начальник, психотерапевт. Вне зависимости от стажа работы любой терапевт может иметь свои

недостатки, «слепые пятна», «личностный терапевтический стиль», стереотипы поведения и мышления, может сомневаться по поводу своей компетентности, испытывать страхи и тревоги, что он делает что-то не то и не так. Эти тревоги могут, конечно же, присутствовать в различной степени, иметь разную интенсивность, по-разному отвлекать от самого терапевтического процесса и общения с клиентом.

Но несмотря на это в собственно супервизионном качестве супервизор может оказаться исключительно и только в ситуации включенной супервизии и только из этой ситуации он может быть интересен и полезен для психотерапии как супервизор. Дело в том, что любой терапевт может осознавать, что его профессиональный рост связан не только с успешным выходом из сложившихся эмоциональных или интеллектуальных тупиков, но и с общим качеством обратных связей с клиентом, качеством психологического контакта, целостной ситуации и атмосферы сессии, с общим уровнем эмпатии к клиенту и собственной конгруэнтности, а такие «целостности» могут быть увидены только целостно, а не в частичном пересказе или даже в диктофонной или видеозаписи, которая, к примеру, не может воспроизвести многие семантические аспекты психотерапевтической работы.

Иными словами, чем полнее «текст», тем яснее самому терапевту то, что и как он делал. В этом случае супервизор единственно и может выступать именно в «супервизорской» роли, помогающей терапевту видеть ситуацию. Этот вариант дает терапевту возможность «совместного видения» из новой позиции, поскольку сам терапевт дистанцируется от процесса и начинает смотреть на него из другой позиции и с другими целями. Поэтому можно сформулировать такой парадокс – чем больше супервизор находится внутри терапевтической ситуации, тем больше терапевт может потом быть вне нее и сам занять по отношению к ней супервизорскую позицию. В этом случае супервизор выступает прежде всего в качестве «навигатора» по ситуации, и только позже при необходимости (переставая быть супервизором!) становясь учителем, начальником, фасилитатором, консультантом или экспертом. Такое «прохождение» по ситуации позволяет супервизору свидетельствовать каждый параметр и каждый контекст психотерапевтического взаимодействия. Одним из ракурсов подобной тщательной «проработки» может быть осознание вместе с терапевтом его интенций (Кириллова Е.И., Орлов А.Б., 2010), причем эти интенции могут быть выявлены и осмыслены для каждого момента психотерапевтической работы.

Понимание терапевтом своих действий существенно расширяет его способность осознанно и ответственно относиться к даваемым им обратным связям и позволяет внимательно осмыслить различные аспекты психологического контакта психотерапевта с клиентом, зоны комфорта и дискомфорта в психотерапевтическом взаимодействии. Подобно тому, как лишь только наблюдающий действия ученика учитель музыки может понять, почему звук звучит так или иначе, супервизор может увидеть и, следовательно, показать терапевту его «зажимы» только при явном супервизировании психотерапевтической ситуации (Орлов А.Б., Орлова Н.А., 2011).

Как уже было сказано выше, и обучающая «супервизия», и «супервизия»-психотерапия могут лишь выиграть от явного присутствия супервизора в терапевтической ситуации. Это необходимо потому, что, обучаясь быть «хорошими клиентами» на личной терапии, терапевты вынуждены учиться быть «хорошими терапевтами» в «полевых условиях» – один на один с реальным клиентом. В результате обучающиеся терапевты и психологиконсультанты во многом оказываются предоставлены самим себе, их навыки часто не могут получить развития, поскольку нет надлежащей для этого формы. Именно включенная супервизия и призвана стать такой формой, внутри которой развиваются психотерапевтические навыки.

Можно, конечно же, сказать, что существуют разные формы повышения квалификации, которые чаще всего представлены в виде обучающих программ и мастер-классов (при большей или меньшей вовлеченности). Однако важно помнить, что ситуация в этом случае остается

сугубо обучающей, а терапевты вовлечены в консультирование друг друга, а не реальных клиентов, с которыми они оказываются один на один только у себя в кабинете.

Таким образом, в «полевых условиях» для терапевта возникает совершенно новая ситуация, когда он окружен не коллегами по профессии, которые предъявляют свои истории, а «людьми с улицы», у которых нет в запасе терапевтической позиции и терапевтических навыков на все случаи жизни. В результате в подобных ситуациях начинающие терапевты, как правило, испытывают сильнейшее чувство ответственности, во многом сковывающее их проявления и мешающее вести себя адекватно ситуации. При этом данные обстоятельства могут усугубиться, если к начинающему терапевту попадает уже более или менее искушенный клиент, который, продолжая быть «человеком с улицы», уже имеет некоторую систему ожиданий от терапевта как профессионала и терапевтической ситуации в целом (Орлов А.Б., Орлова Н.А., 2011).

Бесспорно, включенная супервизия может стать для начинающего психотерапевта крайне сложной оценочной процедурой. При этом важно понимать, что эта сложность задается не самой процедурой как таковой, а личностными особенностями самого терапевта, которые и нуждаются в осознании и психотерапевтической проработке. Включенная супервизия может стать реальным местом безопасного и ответственного профессионального взаимодействия, если она будет рассматриваться участниками работы не только и не столько как «экспертная ситуация», а как внутренняя системная позиция самого супервизируемого.

1.2. Балинтовские группы

Сейчас все чаще возникает интерес специалистов помогающих профессий к организации работы так называемых «балинтовских групп». Это метод групповой тренинго-исследовательской работы, который получил название по имени своего создателя – М. Балинта, английского врача-психоаналитика и стал толчком для основания во многих странах сходных дискуссионных семинаров для оказания помощи практикующим специалистам помогающих профессий (психологам, медикам, педагогам, социальным работникам и др.) (Психотерапевтическая энциклопедия / Под ред. Б.Д. Карвасарского. – СПб., 1998, с. 52).

Практика показала целесообразность и эффективность использования аналога этого метода в области здравоохранения для помощи в работе специалистам помогающих профессий, особенно клиническим психологам. Эти исследовательско-обучающие группы для их эффективности обязательно должны быть регулярными. Занятия проводятся 1 раз в неделю (1–2 пары) с группой специалистов в 12–15 человек (большая группа делится на подгруппы). Главная цель этих занятий – анализ взаимоотношений в профессиональной практике специалистов помогающих профессий с целью развития чувствительности к тому, что осознанно или неосознанно происходит во время взаимодействия в системе «консультант-клиент», стимуляция самопознания. Рефлексивный анализ этих взаимоотношений в кругу коллег с помощью ведущего дает возможность более точно и полно понять клиента или пациента, переосмыслить поведение самого психолога в реальной сложной ситуации их взаимодействия. Переосмысление проблем участников группы важно и в интеллектуальном, и в эмоциональном плане.

Каждое занятие-практикум «балинтовской группы» включает 5 этапов:

1. Дистанцирование (предъявление проблемы). Участник группы (по желанию) представляет конкретную ситуацию взаимодействия (взаимоотношений) с клиентами. Это может быть давний случай, который до сих пор его беспокоит, вызывает дискомфортные воспоминания; сложившаяся «теперь» ситуация, которая представляется ему непонятной; наконец, гипотетически возможная ситуация, которая волнует специалиста заранее. Рассказ носит спонтанный характер, ограничений нет. Затем участники группы задают уточняющие вопросы без высказывания своего отношения, без каких-либо советов.

2. «Инвентаризация» того, что представлено в рассказе (участники события, их поведение, переживания, проблемы, наличие или отсутствие открытого конфликта и т. д.). Участвуют все члены группы за исключением «рассказчика». Идет констатация фактов, «увиденных» слушателями.

3. Ситуативное поощрение («автор» предложенной ситуации только слушает). Каждый слушатель в форме свободной ассоциации, примеров своей практики, образов, мифов и т. д. приводит пример аналогичного случая, т. е. группа «поощряет» рассказчика подобными ситуациями, что помогает автору убедиться в «жизненности» предложенной ситуации, возможно, даже – типичности, а, следовательно, и возможности ее разрешения. Хорошо, когда участники группы, приводя «поддерживающие» примеры, идентифицируют себя с клиентами «рассказчика». Возникает неосознанный перенос ситуации на любого участника, на самого себя. Ведущий поддерживает слушателей, высказывающих суждения, направленные на осмысление и понимание переживаний, состояний автора ситуации. Ограничение одно: можно комментировать переживания, эмоциональные реакции «рассказчика», проявленные «здесь и теперь», а не «там и тогда» (самовосприятие прошлых переживаний может быть искажено).

4. Вербализация. Свободное обсуждение всеми участниками (за исключением «автора») того, что они видят в предъявленном случае, что чувствуют сами, как «ощущают» истоки трудностей, ошибки в поведении специалиста, его оправданные действия и т. д. Комментарии, суждения дает каждый участник группы. Сензитивное слушание способствует более глубокому

восприятию своего Я, осознанию своих «слепых пятен», блокирующих эффективное общение с клиентами.

5. Расширение целей. На этом этапе участникам группы предлагается вопрос: Как Вы решаете подобные проблемы и что предлагаете в данной ситуации? Каждый участник предлагает свой вариант разрешения ситуации (это может быть вариант, имевший место в реальной практике конкретного специалиста, его коллег и т. д., либо предлагаемый вариант – результат анализа и осмысления ситуации в процессе занятия).

В конце занятия автор предложенной ситуации делает рефлексивный анализ своих ощущений, восприятий, переживаний, размышлений в связи с прошедшим обсуждением. Следует отметить, что в подавляющем большинстве случаев участники группы выражали признательность коллегам за поддержку и доброжелательный анализ ситуации, отмечали позитивные изменения в своем состоянии, отношении к участникам рассмотренного события (чаще – своим подчиненным), осознание своих неправильных действий и т. д. Даже слезы некоторых «рассказчиков» в конце занятия были связаны, по их признанию, со своеобразным «просветлением в душе», «чувством освобождения «от тяжести на сердце», «пониманием того, сколько глупостей наделала, но можно исправить» и т. д. В таких случаях можно вспомнить слова Фихте: «Существует раскаяние, и оно представляет собой не что иное, как сознание не прекращающегося во мне стремления человечности» [Фихте И.Г. Сочинения в двух томах. Т. II. – СПб., 1993, с. 90].

Позиция ведущего в процессе всего занятия – позиция интерпретатора, который осуществляет рефлексивный анализ наблюдаемых реакций у отдельных участников группы, аудитории в целом. Иногда в аудитории возникает критическая установка по отношению к «рассказчику», которая снимается, как правило, с помощью рефлексии. Важно, чтобы участники понимали, что результатом обсуждения ситуации не может быть истинное, абсолютное ее видение или «правильное» решение. Задача иная – расширение профессионального сознания участников «балинтовской группы» и стимулирование их к самопознанию. «Побочный продукт» – проработка фрустрирующих «автора» феноменов, развитие веры в свои возможности. Обогащение опытом других по преодолению проблемных ситуаций повышает уверенность специалистов в себе, снимает эмоциональное напряжение, появляется иное видение проблемы и оценка своей позиции в ее преодолении.

Члены группы являются для конкретного слушателя как бы «зеркалами», в которых он видит себя, получая прямо или косвенно от них информацию о том, как воспринимаются его действия, он сам, его эмоциональные реакции, его интерпретация содержания межличностной ситуации, конфликта. Это дает ему возможность оценить свою роль в возникших ситуациях и тем самым осознать собственные проблемы, осуществить коррекцию самопонимания. Групповая дискуссия создает условия для рефлексивного исследования собственного межличностного взаимодействия, позволяет увидеть в своем поведении конструктивные и неконструктивные элементы, что в свою очередь помогает ему ощутить способность к изменению поведения, к освоению стратегий рационального (многовариантного) решения проблемы.

В связи с затронутой в процессе групповой работы проблемой у участников группы возникают реально обоснованные ассоциации, связанные с личным пережитым опытом. Это помогает им увидеть собственные ошибки, неконструктивные действия, которые могут стать предметом рефлексии уже после завершения работы группы. Свободное ассоциирование вызывает к жизни подавленные когда-то переживания. Их осмысление дает возможность участнику группы по-иному взглянуть на какие-то факты своей деятельности, опыта, который становится также источником профессионального роста.

Ниже приводится стенограмма Балинтовской группы (ведущий И.С. Якиманская). Все ее участники дали согласие на публикацию.

Стенограмма

Ведущий: Мы начинаем супервизорскую группу. Предлагаю все вспомнить, что в этом месяце происходило на вашем профессиональном поприще и какие-то случаи, которые вам вспоминаются как-то для себя перечислить внутренне, это могут быть случаи удачные, когда у вас все слишком хорошо получилось и из-за этого как-то странно, могут быть случаи неудачные, которые вспоминаются, либо вы о них очень долго думали, переживали, могут быть случаи фантазийные, то есть вы, например, беспокоитесь, что к вам кто-то придет, а вы не будете знать, как с ним работать. Могут быть случаи с коллегами, взаимодействие, с руководителями или с подчиненными. Может быть с студентами в профессиональной области, может быть в вашей профессиональной области, это тоже имеет отношение к вашему психическому здоровью. Сейчас я обращаюсь к каждому участнику – есть ли случай на баллинтговую группу.

Участник: – Как мне как консультанту быть с моим личным, с тем, что отозвалось во мне после консультации.

Ведущий: – Пожалуйста, Катя, какой случай вы можете рассказать подробно, как-то обдумать, как быть консультанту с личным, что отозвалось во время консультации.

Заказчик: – У меня была консультация и я как-то... Клиенту был вопрос... Просто поделиться тем, что произошло, и она делилась, рассказывала, про свою подругу, потребность высказаться была. И она рассказывала про подругу про свою, что та подруга попала в больницу, у нее аппендицит. И я поняла, что в данный момент я как консультант, я сижу и я начинаю слышать, как вот когда уши закладывает. Ну это мое личное. Мне это как-то, что связано с больницами, хирургическим вмешательством, пугает. И вот я была в этом состоянии, вроде страшно стало, я понимаю, что в этот момент я консультант, консультирую, смотрю на нее, она вроде бы рассказывает, я прям как-то вот взгляд ее поймала, свой взгляд тоже направила, но была вот в этом состоянии, как мы говорим, тоже накрыло. Вроде бы туннель, такие по ощущениям, по телесным ощущениям, и я находилась какое-то время в этом состоянии, понимая, ну, что с этим как-то сделать, я даже перебирала уже все, что можно сделать, в этот момент. И меня так сильно это мое личное встревожило. Ну вот все что я делала – я смотрела на нее, слушала ее, но понимала, что слышу я как-то вот приглушенно. Вот что было. Но через какое-то время, наверное, даже не могу сказать – у меня это, наверное, пять минут, это для меня достаточно большое такое время. Это состояние – оно прошло. И я понимаю, что я встретилась со своим личным. И, если раньше у меня было предположение, что как-то я справлялась во время консультации, ну понимала, что это мое личное, но все уводила как-то на задний план, либо я сама с этим была, либо шла на консультацию. А в этот раз у меня как-то не получилось для себя вот именно понять, что это мое личное, и без каких-либо телесных проявлений с этим быть. И, конечно, я беспокоилась в это время за клиента, потому что из своей профессиональной позиции консультанта, я поняла, что я ее потеряла в этот момент. Но клиент, смотрю, такой сильный, как-то сам справился и даже не заметил, что со мной было. Потому что как только она перестала рассказывать про это все, все прошло. Прошло, не потому что изменилось, а просто перешли на другую тему. Что в этот момент можно делать, какие бывают еще варианты, вот мне пришло как-то – просить завершить эту тему, только потому, что меня это как консультанта лично волнует, беспокоит? Но насколько это эффективно для клиента? Или это просто какая-то моя непрофессиональная готовность. Может у кого-то такое было?

Ведущий: – Все? Хорошо. Я услышала два запроса. Первое – что делать в случаях, когда происходит утрата позиции консультанта, и второе – поделиться личным опытом, может быть у кого-то такое было. Это своеобразный призыв поделиться личным опытом. Обратиться к собственному профессиональному опыту.

Ведущий: – У нас время на прояснение случая, я прошу держаться в духе запроса. Пожалуйста, мы начинаем. Полчаса для вопросов группы.

Участник: – Вот мне интересно, что для тебя «потерять позицию консультанта»?

Заказчик: – Когда свое личное, когда я чего-то боюсь.

Участник: – Что произошло, когда ты начала терять эту позицию? Что послужило триггером? Заказчик: – Когда клиент сказал, что у ее подруги внезапно случай этот произошел. Что ей что-то было не очень хорошо. В итоге она позвонила, ее забрала скорая. Наверное, триггер – неожиданность, внезапность. Случается, то, что не зависит от человека.

Участник: – У тебя были когда-нибудь похожие ситуации, как удавалось выйти, что ты такое делала?

Заказчик: – Как удавалось? Что я такое делала? Это было легко, что-то отзывалось у меня личное, это тоже какая-то эмоция была, которую я как-то на свой личный счет принимала. Было понимание, что это мое личное имеет отношение к профессиональному.

Участник: – То есть такое разделение возникало – личное-профессиональное?

Заказчик: – То, что это реакция моя не как консультанта, а это моя реакция, как просто реакция Кати, соответственно, а я в данный момент здесь нахожусь в какой-то другой роли. Значит с этим я могу... Ну потом как-то, это может остаться, я потом могу к этому вернуться.

Участник: – В этот раз времени больше понадобилось? Вы говорили, что раньше это приходило, но как-то уходило.

Заказчик: – А теперь это пришло и не уходило, я как раз пыталась как обычно осознавать, что происходит, как – то для себя разложила. Обычно быстрый анализ происходит в голове, что это мое личное и я могу с этим, наверное, встретиться, когда захочу его узнать лучше. Но здесь я поняла, что не могу, оно вот как встретилось со мной и все. То есть это было более сильное, наверное, переживание.

Участник: – И ушло оно немножко попозже, чем обычно? И это испугало?

Заказчик: – Да.

Участник: – Может быть это переживание в консультации связано с каким-то твоим случаем жизненным? Может быть какой-то конкретный случай лично с вами или вашими родственниками?

Заказчик: – сейчас я не вспомню. Наверное, то, что происходит с человеком и дальше уже не от него зависит, а зависит от людей, от врачей, которые с ним будут, как это будет происходить.

Ведущий: – Я напомним запрос заказчика – что делать, когда утрачена позиция консультанта. И может быть у кого-то такое было, собственное мнение. Подумайте, как держаться в русле запроса.

Участник: – Как ты думаешь, как консультанты справляются, если у них есть такие проблемы? Заказчик: – Напоминают себе, что они в данный момент консультанты.

Участник: – Ну да, такие серьезные консультанты и серьезно напоминают себе (все смеются). Заказчик: – Как они возвращаются в роль консультанта? Ну я понимаю, что я в данный момент улетела куда-то, и начинаю смотреть в глаза клиенту, понимать, что происходит, возвращаться в «здесь и сейчас». Понимаю, что потеряла контакт, сама чувствую физически, телесно, начинаю двигаться на стуле, уже пытаюсь восстановить самоконтроль, вслушиваюсь в то, что происходит.

Участник: – А вот вы говорили – раньше справлялась, а теперь сильное что-то пришло? Или может быть есть еще что-то, что мешает справляться? Вот пришло, и вы не справились, как вы говорите? Или, в принципе, справились, но попозже?

Заказчик: – Да, есть, конечно, то, что я поняла, что я потеряла позицию консультанта, это привело к переживаниям, которые увеличили время на возвращение в консультацию. Вначале я поняла свое личное, потом я поняла, что это личное никуда не уходит, оно здесь, я подумала – наверное я потеряла позицию консультанта.

Участник: – Как будто бы вы подумали: «Я плохой консультант» и ваши переживания умножились на «2»?

Участник: – Что произошло, когда позиция потерялась?

Заказчик: – Я уже не слышала то, что говорит клиент, как будто он говорит за стеклом аквариума, я видела только глаза. Визуальный контакт сохранился.

Участник: – Правильно я поняла – с тобой это было, пока клиент тему не закончил?

Заказчик: – Да, как я вспоминаю, пока он говорил, я успела «уйти» и «вернуться».

Участник: – То есть все было завязано с темой?

Заказчик: – Да, в моем видении – да.

Участник: – Я так поняла, что клиент просил тебя только выслушать? Ты с этим справились? Заказчик: – Да, в тот момент, когда я сидела и понимала, что я слышу как-то наполовину, я так думаю, ну со стороны я как раз выгляжу тем консультантом, который слушает, не мешает, внешне все выглядела очень хорошо, я думаю. Я думала, что я делаю в данный момент, что происходит со мной и как это выражается внешне. Вроде не сплю, вроде все хорошо. Со стула не съехала.

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.