

Геннадий  
СТАРШЕНБАУМ

БИБЛИОТЕКА  
УСПЕШНОГО  
ПСИХОЛОГА

# Психолог- Практик



ТРЕНИНГ  
ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО  
МАСТЕРСТВА

**Геннадий Владимирович Старшенбаум**  
**Психолог-практик. Тренинг**  
**профессионального мастерства**  
Серия «Библиотека  
успешного психолога»

*текст предоставлен правообладателем*  
*[http://www.litres.ru/pages/biblio\\_book/?art=24865027](http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=24865027)*  
*Геннадий Старшенбаум. Психолог-практик. Тренинг*  
*профессионального мастерства: АСТ; Москва; 2017*  
*ISBN 978-5-17-103767-3*

### **Аннотация**

Новая книга известного отечественного психотерапевта Г. В. Старшенбаума представляет собой тренажер, который поможет развить усовершенствовать навыки и умения, необходимые консультирующему психологу.

Работая с книгой, вы получаете краткую теоретическую базу и рекомендации по каждому разделу и далее можете приступать к выполнению упражнений и моделированию рабочих ситуаций. Такой подход позволит заранее проработать сложные места и проблемы, с которыми на практике сталкивается каждый психолог.

Книга адресована широкому кругу специалистов, работающих с людьми: психологам, врачам-психотерапевтам, социальным работникам, педагогам, администраторам, юристам. Она может быть также полезной всем тем, кто желает развить свои навыки общения.

# Содержание

Предисловие	9
Виды консультирования	18
Правила игры	42
Диагностика без тестов	59
Конец ознакомительного фрагмента.	62

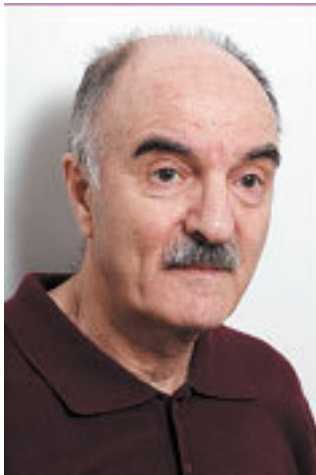
**Геннадий Старшенбаум**  
**Психолог-практик**  
**Тренинг**  
**профессионального**  
**мастерства**

*Все права защищены. Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

© Старшенбаум Г. В., 2017

© ООО «Издательство АСТ», 2017

\*\*\*



Геннадий Владимирович Старшенбаум много лет проработал в кризисном стационаре Всероссийского суицидологического центра, руководил отделом суицидологии Московского НИИ психиатрии Минздрава РФ. Разработал высокоэффективную программу кризисной психотерапии и оригинальную методику психотерапии пациентов с различными формами зависимого поведения.

Геннадий Владимирович Старшенбаум имеет 40-летний опыт работы с терапевтическими группами различной ориентации, что позволило ему в этой книге систематизировать методы групповой психотерапии пациентов.

В настоящее время является одним из ведущих преподавателей Московского института психоанализа.

Профессиональное кредо автора: не вреди, сомневайся,

доверяй природе!

\*\*\*

«Геннадий Старшенбаум – гениальный автор, заслуживающий наивысшей похвалы за свою неповторимую способность описывать сложнейшие темы современной психологии так легко, просто и непринужденно.

Данная книга – просто находка для начинающих психологов, которым предстоит заниматься психологическим консультированием и психотерапией, как индивидуальной, так и групповой.

Доступно и понятно автор описывает те необходимые качества, навыки, которые будут служить психологу «инструментами» в его работе. Конечно же, он говорит о возможных трудностях и ошибках, возникающих на пути молодого терапевта, предлагает варианты их решения.

Кроме того, автор предлагает начинающим психологам выбрать ту область практической психологии, в которой они хотели бы работать, описывая преимущества и недостатки, принципы работы каждой. Книга послужит хорошим началом для «внутренней» подготовки психолога к предстоящей практической деятельности».

«Отличная книга, особенно для начинающего психолога. Очень много тем посвящено развитию самого себя и через

это – пониманию своей работы с людьми».

«Для начинающего, да и для уже работающего (в качестве камертона для самонастройки и коррекции при отсутствии личной терапии) – просто замечательно. Читать легко, есть ощущение диалога с более опытным коллегой, видящим твои плюсы и минусы! У меня аналогии с Яломом и его книгами. Рекомендую всем!»

«Труднее всего помогать самому себе. Тем более страшно задевать свое подсознание, никогда не знаешь, как это все отзовется в тебе. Используя методики и тренинговые занятия, поймешь причины и следствия стыда, вины, провального поведения, поиска инициации, зависимостей и т. п. и сможешь управляться со всем этим, устраивая свою, возможно, нелегкую жизнь».

# Предисловие

*Самый верный путь к счастью не в желании  
быть счастливым, а в том, чтобы делать  
счастливыми других.  
Фридрих Гааз*

Эта книга – самоучитель для тех, кто работает с клиентами: для психологов, врачей, педагогов, социальных работников, администраторов, юристов. Чтобы добиться успеха в этих профессиях, важно не столько владеть теоретическими знаниями, сколько иметь специфические навыки взаимодействия с людьми. Большинство глав в книге начинается с несложных опросников, которые помогут определить, над чем конкретно вам необходимо поработать. Вопросы можно задать и своему коллеге, чтобы получить более объективную оценку с его стороны. Кроме того, можно ввести два ряда ответов: «желаемое» и «действительное». Полезно периодически повторять тестирование, чтобы следить за ростом своего профессионализма.

## Упражнения для самостоятельной работы

Упражнения для самостоятельной работы помогут вам развить необходимые навыки, сохранять терпение и уваже-

ние к мнению клиента, а также позволят избежать выгорания. С помощью ролевых игр с партнерами вы сможете выявить и проанализировать свои ошибки в общении с партнером, приобрести опыт ведения профессионального диалога.

## **Консультант и его проблемы**

Помогающую профессию нередко выбирают люди с незажившей душевной раной. Это делает их повышенно чувствительными к боли, даже если больно другому человеку. Такой сердобольный консультант проецирует собственные переживания на клиента, оправдывая любые свои эмоциональные реакции надеждой на то, что все они полезны для клиента.

Воспринимая все по принципу «или – или», консультант мешает клиенту интегрировать его «плохие» и «хорошие» черты. Консультанту с неразрешенной проблемой подросткового бунта трудно установить ограничения для клиента со склонностью к импульсивности и отыгрыванию. Испытывая страх расставания, в основе которого могут лежать детские утраты и страх смерти, консультант может бесконечно оттягивать завершение работы.

Консультант-мужчина в работе с клиентами-мужчинами нередко берет на себя роль заботливой и тревожно доминирующей матери двухлетнего ребенка. В работе с женщинами он уделяет недостаточное внимание их агрессии и стремлению к самоутверждению, игнорирует их интеллектуальную

и сексуальную пассивность.

Женщина-консультант гораздо острее реагирует на чувства соперничества в переносе у своих клиенток. Ей также трудно принять пассивность клиентов-мужчин, она хочет видеть их более уверенными и целеустремленными и испытывает тревогу, когда клиент ожидает от нее заботы и защиты. Ей легче быть в роли запрещающей или вмешивающейся матери.

Консультанты, не проработавшие свои «слабые места», избегают определенных тем, теряются во время аффективных реакций клиента и сдерживают спонтанное проявление его чувств, вместо того чтобы вызывать их и работать с ними. Теоретические знания и наивные представления о профессиональной нейтральности при этом используются для того, чтобы отгораживаться от чувств клиентов. Не накопив опыта анализа собственных фантазий, консультант пренебрегает фантазиями и снами клиента и сосредотачивается на практических проблемах.

Новичок еще не может опираться на опыт и профессиональную интуицию. Он заикливается на полученных знаниях и выученных приемах. Начинаящий консультант фокусируется на проблеме, а не на клиенте, не учитывает как особенности личности и окружение клиента, так и выгоды, которые дают тому симптомы. Неопытный консультант дает непрошенные советы, стараясь помочь запутавшемуся человеку хотя бы по-житейски, при этом ставит себя со своими

предпочтениями и возможностями на место клиента, вместо того чтобы перевоплощаться в него и его партнеров.

## **«Проникновение» в мир чувств клиента**

С умением «проникать» в мир чувств клиента связана **эмпатия** консультанта. Она позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Эмпатия стимулирует клиента к работе со своими чувствами здесь и сейчас, вместе с вами. Важное условие успешной эмпатии – идентификация. Это способность понимать клиента на основе сопереживания, ставить себя на его место. В основе идентификации лежат легкость, подвижность и гибкость эмоций, способность к подражанию.

Полное погружение в темный омут депрессии пациента может сделать депрессивным и самого психолога. Боясь потерять интеллектуальный контроль, начинающий консультант слишком много говорит. Он рассуждает и тогда, когда можно и нужно использовать эмоциональные и физические переживания. Рассуждая и поучая, консультант не замечает невербальных сигналов и не может обеспечить клиенту эмпатический контакт, так что сессия превращается в демонстрацию тонкого ума специалиста.

## **Нарушение «естественного темпа»**

Не доверяя скрытым ресурсам клиента, консультант нагнетает напряжение, мешая процессу развиваться в естественном темпе. Опасаясь недоверия клиента, консультант изображает всезнающего и всемогущего специалиста. Из-за страха выглядеть несолидно он ведет себя слишком серьезно, отказывается от игровых и экспериментальных моментов, ко всему относится буквально, без чувства юмора. Не вынося сложности и неопределенности, консультант нередко спешит с выводами и рекомендациями, не включая в свою наспех собранную конструкцию «лишние детали».

Столкнувшись с недовольством клиента, консультант не решается больше рисковать, чтобы избежать чувства стыда за ошибку. Теперь он ведет себя с клиентом нерешительно, избегает разногласий, не подталкивает к активным действиям. Чтобы не выглядеть агрессивным и назойливым, консультант робко высказывает собственное мнение, заботясь не о том, чтобы быть полезным клиенту, а о том, чтобы понравиться ему своей мягкостью.

## **Самоконтроль и уверенность**

Чтобы сохранить необходимый профессионализм, кон-

сультант должен научиться управлять собой, учитывая при этом прежде всего информацию о клиенте и требования ситуации. Развить навыки самоконтроля вам помогут упражнения из главы, посвященной **уверенности** консультанта.

Неопытные консультанты нечетко формулируют клиентский запрос. По умолчанию соглашаются с запретом касаться определенных тем или значимых людей. Не выясняют, насколько их представления о целях работы и способах достижения этих целей совпадают с представлениями клиентов. Не договариваются о распределении ответственности в работе. Преувеличивают или опережают возможности клиента. Навязывают свою мотивацию, вместо того чтобы стимулировать личностный рост. Не замечают проявлений сопротивления. Пытаются блокировать незрелые защиты, не помогая сформировать зрелые.

## Структура книги

В книге подробно описано решение стоящих перед консультирующим психологом задач. Каждая глава разбита на несколько блоков, которые содержат только самую необходимую информацию.

Тренировочные занятия позволят вам отточить мастерство. Желательно заканчивать занятия ответами на следующие вопросы, обсуждать их вместе с партнерами.

1. Оценка моей включенности от 0 до 10. Что помешало

быть более включенным?

2. Что было проще всего? Что оказалось самым сложным?

3. Когда мне удалось сделать определенный «прорыв», что-то лучше понять в себе, в чем-то разобраться?

4. Что оказалось неожиданным для меня в процессе общения?

5. Какая роль оказалась для меня самой трудной – консультанта, клиента или супервизора?

6. Чему я научился, побывав в каждой из этих ролей?

7. Что мне больше всего не понравилось на этом занятии и почему?

8. Мои основные ошибки в ходе занятия: а) по отношению к себе; б) по отношению к партнерам.

9. Мои замечания и пожелания партнерам (по содержанию, по форме занятий и т. п.).

10. Что нужно изменить на следующем занятии?

Важное место отводится тренингу **навыков наблюдательности**. Вы сможете оценить и развить свою психологическую наблюдательность, узнаете об особенностях профессионального восприятия и научитесь общаться с разными клиентами на их языке. Навыки **присоединения, активного слушания, вербализации и обратной связи** помогут вам установить взаимное доверие, «разговорить» клиента и лучше его понять, отразить клиенту его внутренние конфликты, а также предохранят от психологических травм вас обоих.

Клиент часто хочет получить от консультанта готовое решение своих проблем. Однако в отличие от эксперта консультант в первую очередь должен помочь клиенту стать более самостоятельным и уверенным в своих правах и возможностях.

Желательно, чтобы консультант служил образцом такой зрелой личности, для этого нужно конструктивно использовать критику, а при необходимости – и конфронтацию. В книге большое внимание уделено выработке **навыков решения проблем и уверенного стиля поведения**.

Клиенты чаще всего обращаются за консультацией по поводу межличностных конфликтов. Чтобы помочь им, нужно самому быть успешным в семейных и личных отношениях.

Иначе у консультанта оживают или усиливаются собственные проблемы, появляются агрессивные импульсы, трансформирующиеся в психосоматические реакции и приводящие к выгоранию.

В связи с этим последние главы посвящены **супружескому, семейному и групповому консультированию**, а также **профилактике выгорания профессионала и супервизии**.

Выполняя упражнения и рекомендации, которые даются в книге, вы повысите свою эффективность в качестве консультирующего психолога!

То, чему мы учились в школах и университетах, – не

образование, а только способ его получения.

*Ральф Эмерсон*

# Виды консультирования

*Хороший человек – не профессия.  
Ильф и Петров*

От выбора вида консультирования будет зависеть вся ваша дальнейшая деятельность. Вам нужно определиться, какой стратегии вы будете придерживаться, и следовать ей.

## **Личностно-ориентированное консультирование**

Личностно-ориентированное консультирование характеризуется следующими особенностями:

- а) включение в глубокие, интенсивные, заботливые отношения с клиентом;
- б) постоянное проявление в этих отношениях искренности, конгруэнтности и эмпатического понимания клиента и его проблем;
- в) недирективный и ненавязчивый диалог между консультантом и клиентом;
- г) помощь клиенту в замене состояния собственной малоценности на способность ценить и верить в мудрость своей развивающейся личности;
- д) содействие клиенту в достижении безусловно положительного отношения к самому себе главным образом через

переживание безусловно положительного отношения к нему консультанта.

Консультант всячески избегает директивных воздействий. Он помогает клиенту оценить логичность его запроса, подвергает сомнению фантазии насчет намерений консультанта и вызывает у клиента интерес к получению сведений о процессе консультирования.

Консультант формирует отношения сотрудничества, помогает клиенту глубже осознать проблему, вырабатывает мотивацию к повышению уровня адаптации, поддерживает изменения и оценивает результаты.

## **Консультирование по вопросам развития**

Призвано облегчить клиенту прохождение кризисов развития. Консультант помогает юношам и девушкам выбрать подходящую профессию и соответствующую образовательную траекторию, способствует развитию когнитивных навыков, необходимых молодому человеку для принятия эффективных решений (в том числе выбора профессии), укрепляет идентичность, закладываемую вместе с профессиональным выбором.

То есть специалист помогает выбрать ту работу, которая наиболее соответствует психической организации молодого человека.

Консультант также помогает клиенту наладить близкие

отношения со сверстниками, не утрачивая собственной независимости, достичь эмоциональной автономии в семье и пересмотреть усвоенные в семье нормы поведения, чтобы привести их в соответствие с жизненными обстоятельствами молодого человека, стоящего на пороге взрослости.

**Консультанты-сверстники** обычно используются в четырех аспектах:

- 1) как помощники по организационным вопросам;
- 2) как ассистенты в консультационной программе, обычно со строго определенной ролью, такой как наставник или лицо, предоставляющее информацию;
- 3) как помощники в группе под прямым наблюдением консультанта;
- 4) в качестве независимых агентов с обязанностями консультанта.

Консультанты-сверстники выступают в качестве моделей для равных себе лиц.

В ходе группового тренинга стимулируется и развивается позитивное поведение, которое демонстрируется консультантами-сверстниками в целях оказания влияния на своих подопечных.

Необходимым условием эффективности является соблюдение следующих требований:

- а) процесс отбора должен выявить естественных лидеров и помощников;
- б) тренинг должен обеспечить доступ к навыкам «входа в

систему»;

в) вовлечение во все аспекты организации должно поощряться;

г) это вовлечение должно быть развивающим;

д) среди сверстников должна формироваться общность, например в форме команды, объединенной общей деятельностью.

## **Пасторское консультирование**

Соединяет методы квалифицированного консультирования с пониманием и применением моральных норм и духовных ценностей религии. Выделяют четыре пасторские функции:

1) исцеление (возвращение отдельных людей к цельности и руководство ими для того, чтобы они вышли за пределы их прежнего состояния);

2) поддержка (помощь страдающим людям переносить боль и быть выше обстоятельств);

3) руководство (содействие зашедшим в тупик людям в моменты, когда они стоят перед принятием трудных решений);

4) примирение (восстановление отношений между людьми, а также между человеком и Богом).

Консультирование происходит не только в церковной обстановке, но также в больничных палатах, тюремных каме-

рах, домах прихожан, пунктах питания для бездомных, военных казармах и в помещениях, используемых для гражданской панихиды.

Применяя **обучающий подход**, консультант помогает клиенту: 1) используя психологическое тестирование, лучше понять себя и 2) развить необходимые навыки решения проблем, снабжая клиента необходимыми знаниями и тренируя навыки и умения. Консультирующий психолог обучает стратегиям совладания со стрессом и новым моделям поведения, которые помогут клиенту эффективно использовать имеющиеся у него возможности или создать более благоприятные возможности для реализации своего потенциала.

Психологи-консультанты пытаются помочь своим клиентам в достижении оптимального уровня развития и в преодолении препятствий на пути нормального роста. Стратегия предупреждения состоит в том, чтобы выявить конкретные особенности личности или условия, связанные с повышенным риском декомпенсации, и вмешаться до того, как наступит кризис. Такой подход аналогичен профилактической медицине.

В дополнение к встречам в кабинете консультант поддерживает клиента в сложных жизненных ситуациях и может вмешиваться в отношения клиента с окружающими с целью облегчить ему личностный рост. В той степени, в какой консультирующие психологи вмешиваются в сеть социальных отношений клиента, их функции пересекаются с функциями

соцработников, которые в последнее время все больше отходят от формального ведения дел своих подопечных и переориентируются на психологическое консультирование.

Психологи, работающие в школах и вузах, занимаются не только профконсультированием, но и консультированием по личностным и эмоциональным проблемам, развивая психологические возможности учащихся к обучению. Кроме того, консультанты могут исполнять роль советников профессорско-преподавательского состава и администрации, помогая создавать целостную образовательную среду, которая облегчала бы процесс обучения. Консультирующие психологи могут вести группы с целью улучшить жизнь каждого члена группы или же могут проводить семинары, посвященные умению отстаивать свои права и интересы, налаживать и поддерживать отношения с другими людьми и т. д.

## **Профессиональное консультирование**

Задача профессионального консультирования заключается в том, чтобы помочь человеку сформулировать свои профессиональные цели, определить область возможных профессий, согласующихся с этими целями, и реализовать свой выбор в условиях реально сложившейся рыночной ситуации.

Поиск работы как задача консультирования и использование информации о профессии как инструмент консультирования отличают профессиональное консультирование от

профориентационного и консультирования по вопросам карьеры.

## **Пять шагов профессионального консультирования**

1. Организация деловых контактов и социальной поддержки со стороны семьи и друзей.
2. Информирование о трудовой деятельности в ходе личных бесед на основе собственного трудового опыта консультанта, образовательных программ, СМИ, процесса поиска работы клиентом.
3. Применение опросников профессиональных интересов.
4. Измерение с помощью опросников способности клиента принимать решения.
5. Помощь и тренировка в написании резюме, моделирование ситуаций собеседования при приеме на работу с использованием видеозаписи для обратной связи.

Методология профессионального консультирования связана с анализом психологических потребностей, удовлетворяемых работой, подбором различных профессиональных занятий на протяжении всей жизни человека в зависимости от возраста и пола и с учетом значения работы и досуга.

## Консультирование по вопросам карьеры

Сосредоточено на таких функциях, как профориентация, планирование карьеры, принятие карьерных решений, преодоление колебаний/нерешительности клиентов, выбор вариантов карьерного роста, корректировка карьеры и эффективность трудовой деятельности. Используются методики профессиональной оценки, профпросвещения и оценки тенденций на рынке труда, а также методики информирования клиентов о личных качествах, необходимых для конкретной работы.

Консультирование занимает от двух до пяти встреч и включает следующие этапы.

1. Установление рабочих отношений на уровне, позволяющем консультанту начать строить рабочие гипотезы о потребностях и возможностях клиента.

2. Упорядочение проблем клиента и выделение приоритетов.

3. Оценка характеристик клиента, предположительно имеющих наиболее тесное отношение к очерченной проблеме или совокупности проблем. Для проведения этой оценки иногда приходится использовать психологические тесты.

4. Формирование обратной связи: консультант доводит до сведения клиента результаты и скрытое значение предыдущих этапов, особенно оценочного.

5. Этап реализации: клиент на этом этапе должен принять решения, которые можно воплотить в жизнь, прибегая к помощи консультанта и используя основные сведения, полученные на предыдущих этапах.

## **Спортивные психологи**

Занимаются проблемами формирования команды, общения и тренировочного процесса. Обсуждаются такие проблемы, как предсоревновательная тревога, страх победы, физические и эмоциональные спады, а также укрепление мотивации.

## **Консультирование увольняемых работников**

Это процесс, в ходе которого уволенному предоставляют профессиональную помощь, рекомендации, руководство и обучение с целью улучшения его самосознания, позволяющие пересмотреть карьерные цели и найти новую работу в соответствии с оцениваемыми потребностями и способностями.

В качестве систематической процедуры такое консультирование стимулирует конструктивные усилия клиента по адаптации к ситуации потери работы, вовлечению в процесс принятия решений, планированию эффективных стратегий

и включению в процесс поиска новой работы.

## **Консультирование по вопросам досуга**

Главная цель консультирования по вопросам досуга – обеспечить рост самооценки благодаря вовлечению клиента в те виды деятельности, в которых он может добиться успеха. Ощущение большей самостоятельности благодаря занятию свободно избранной, повышающей компетентность деятельностью – вторая цель.

Кроме того, досуговые занятия могут удовлетворять те потребности, которые не удастся удовлетворить на работе. Повышая разнообразие, соревновательное значение и сложность досуговых занятий, можно повысить уровень оптимального возбуждения и новизны жизни. Наконец, досуговые занятия могут играть роль пробной подготовки к новой интересной профессии.

Модели досугового консультирования предполагают целостное восприятие личности клиента и установление помогающих консультационных отношений.

Предпочтение отдается методикам информирования, которые нацелены на помощь клиенту в выборе подходящей досуговой деятельности, вызывающей у него интерес. Большое значение придается осознанию нереализованного творческого потенциала и процессу принятия решений.

## **Добрачное консультирование**

Главная цель добрачного консультирования – предоставить жениху и невесте сведения, необходимые для того, чтобы подготовить клиентов к вступлению в брак и созданию семьи. Проведенное после неудачного брака консультирование может помочь новой супружеской паре избежать тех проблем, которые привели к несостоятельности предшествовавшего брака. От людей, которые ранее состояли в браке, ожидается лучшее понимание тех требований, которые к ним предъявляет брак, и принятие более разумного подхода к новым отношениям.

Консультант помогает намеревающимся вступить в брак реалистично оценить романтические иллюзии и инфантильные ожидания, связанные с браком. Они могут исследовать социально-психологические аспекты динамики брака и процесс формирования супружеской привязанности и верности. Кроме того, многими осознается необходимость исследовать причины образования семьи и болезненный процесс разделения и расставания.

## **Супружеское консультирование**

Имеет следующие цели: мобилизация, успокоение, улуч-

шение взаимоотношений, повышение эффективности исполнения семейных ролей, ликвидация конфликта и невротической симптоматики у одного или обоих супругов, личностный рост. Игнорирование указанных целей может свести терапию к взаимной деловой или психосексуальной «подгонке» супругов друг к другу.

На начальном этапе супружеское консультирование нацелено на расширение личной истории каждого супруга. Вторая стадия консультирования непосредственно посвящена тому, чтобы супруги научились отдавать себе отчет о динамике отношений и характере их влияния на дисфункциональное взаимодействие.

На следующем этапе консультант осуществляет прямое вмешательство в сам процесс взаимодействия, нарушая сложившееся равновесие в сторону желаемого изменения.

Консультант должен придерживаться политики невмешательства в конфликт на стороне одного из супругов и не дать себя вовлечь в «треугольник». С такими попытками следует работать как с проявлением сопротивления.

*Консультирование в группах супружеских пар* позволяет каждому участнику научиться сопереживать своему супругу, получить представление о том, что в действительности чувствует другой человек, что его тревожит, каковы его потребности и ожидания. Оба супруга учатся распознавать, когда говорящий или отвечающий ощущает возникающее непонимание, а также сознавать, что следует сделать

каждому из них для улучшения стиля общения. Они учатся отыскивать признаки развивающихся конфликтов или борьбы за власть, у них появляется желание обсудить проблему, разделить успех, проявить нежность. Эта мотивация используется для тренинга навыков межличностного общения, необходимых для формирования новых желательных видов поведения.

Наблюдение за тем, как другие участники обсуждают свои проблемы, и воплощение в жизнь новых моделей поведения побуждают клиентов к риску ради требуемых изменений.

Проигрывание ролей во время сессий помогает клиентам обрести уверенность в себе и навыки, необходимые для овладения новыми видами поведения. Участники научаются использовать друг друга в качестве временной группы поддержки на период консультирования, а также создавать полноценные группы поддержки при участии значимых других за рамками консультирования.

## **Семейное консультирование**

Основными целями семейного консультирования являются:

- создание эффективной иерархической структуры, в которой родители являются авторитетом для детей;
- образование эффективной родительской коалиции, в которой родители поддерживают друг друга при предъявлении

требований к детям;

- расширение subsystemы детей в subsystemу сверстников, побуждение к общению вне семьи;
- обособление супружеской subsystemы от первичных семей.

Для достижения указанных целей последовательно выполняют три задачи:

1) консультант присоединяется к семье в качестве ее лидера, оберегая в то же время автономию семьи;

2) консультант исследует структуру семьи, наблюдая спонтанные взаимодействия ее членов и обсуждая с семьей проблемы правил, ролей и границ;

3) осуществляется трансформация семейной структуры за счет ее интерпретаций, побуждения к новым способам взаимодействия и их поощрения, а также путем демонстрации адаптивного стиля общения.

## **Группы консультирования**

Призваны помочь своим участникам решать обычные, но зачастую непростые жизненные проблемы с помощью межличностной поддержки и путем совместного решения задач. Дополнительная цель состоит в том, чтобы помочь участникам группы развить навыки решения задач межличностного общения, лучше подготовиться к преодолению возможных проблем. Часто групповая работа не имеет четко вы-

раженной профориентационной, образовательной, личностной, социальной или развивающей направленности.

Группа дает возможность увидеть универсальность проблем, создает оптимистическую лечебную перспективу, включает альтруизм. Участники могут обмениваться жизненным опытом и способами решения проблем, использовать взаимную поддержку. Только в группе возможно социально-психологическое обучение, в процессе которого удастся познать свой стиль общения и испробовать новые способы поведения. В группе можно за то же время поработать с большим количеством людей, при этом эффективность, как правило, выше по сравнению с индивидуальным подходом, а стоимость услуги для отдельного участника намного ниже.

Консультирование обычно проводится в группах до десяти человек. Консультант обычно имеет специальную подготовку в области методов группового консультирования и стремится создать атмосферу доверия, открытости, ответственности и взаимозависимости. Он демонстрирует образцы поведения зрелой личности и направляет процессы понимания, проявления заботы о других и урегулирования конфликтов.

## **ТРЕНИНГ НАВЫКОВ**

**ТРЕНИНГ НАВЫКОВ** – это важная часть профессио-

нального развития. Тренировочные занятия помогут отточить мастерство, разовьют и усилят необходимые для работы психолога качества. Упражнения и задания можно выполнять как пошагово, так и в произвольном порядке.

## **Эволюция: от шамана к психологу**

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. В присутствии Клиента устройтесь поудобнее и закройте глаза. Представьте, что вы движетесь в машине времени в обратном направлении. Когда вы остановитесь в нужном времени, представьте место, в которое вы попали, посмотрите, какие люди вас окружают, чем они занимаются. Вы – психолог того времени. В каком образе вы помогаете людям? Может быть, вы шаман, целитель, священник, экстрасенс, психолог?

Побудьте некоторое время в этом месте, времени и образе. Теперь откройте глаза и постарайтесь максимально вжиться в роль. Если вы – шаман племени, то, гордо ступая, начните изрекать верования, отгонять от Клиента злых духов, накладывать табу. Целитель внушает веру в свои силы, использует заговоры, совершает магические процедуры. Священник наставляет, изгоняет беса, отпускает грехи. Экстрасенс убеждает в своих фантастических возможностях, предсказывает будущее, заряжает положительной энергией. Что делает психолог?

Вы можете попробовать себя и в других ролях: врача-пси-

хотерапевта, социального работника, воспитателя, юрисконсульта. Затем станьте Клиентом, и пусть партнер примеряет на себя различные роли. В заключение обменяйтесь впечатлениями. Когда вы были в роли Клиента, какая помощь вам показалась самой эффективной? Какие затруднения вы испытывали в своей работе? Вам нравилось то, что вы делали? В какой помогающей роли вам было наиболее комфортно и почему? Какие необходимые для вашей работы качества есть у того персонажа, в который вы перевоплощались? Обсудите, какие общие моменты деятельности можно найти у современных психологов и их прототипов. Какие ресурсы вы можете почерпнуть в образе помогающего человека из прошлого и перенести в современную жизнь?

## **Консультант и Инопланетянин**

Вы – в роли Консультанта-психолога, а ваш коллега – в роли Инопланетянина. Постарайтесь объяснить коллеге сущность своей профессии, не используя слов. Поменяйтесь ролями и обсудите, какие невербальные средства, штампы, стереотипы использовались при объяснении сущности вашей профессии. Удалось ли передать квинтэссенцию профессиональной деятельности, не используя речь?

## **Теоретик и практик**

Обсудите с коллегой отличия практического психолога от академического: что вам ближе и почему (см. табл.).

Параметры сравнения	Академический психолог	Практический психолог
высшее признание успехов	называют высококвалифицированным специалистом	называют настоящим профессионалом
высокая значимость	формальной квалификации, должности, списка печатных работ	опыта практической работы
терминология	опрос, испытуемый, респондент	заказчик, клиент, беседа
внимание	теории	мифам
язык	научный	научно-популярный
методы	работа с научной литературой, опрос, эксперимент	беседа, игра, домашние задания
критерии оценки качества инструментария	надежность, валидность, репрезентативность	эффективность
ценится	строгое доказательство	интуитивное понимание
влияние личности психолога на получаемые результаты	избегание влияния личности разработчика, стандартизация процедур	использование личностного влияния
характеристика знаний	дисциплинарная	внедисциплинарная
характер ориентации	предметная, тематическая	проблемная
проблемы	новые	типичные
подход	методологически чистый	плюрализм, эклектика

## Консультант и психотерапевт

Обсудите с коллегой отличие консультирования от психотерапии.

- Консультирование ориентировано на клинически здоровых клиентов. Это люди, имеющие в повседневной жизни психологические трудности и проблемы, а также люди, чувствующие себя хорошо, но ставящие перед собой цель дальнейшего развития личности.

- Консультирование ориентировано на здоровые стороны личности. Эта ориентация основана на вере, что человек может изменяться, выбирать удовлетворяющую его жизнь, находить способы использования своих задатков, даже если они невелики из-за неадекватных установок и чувств, замедленного созревания, культурной депривации, недостатка финансов, болезни, инвалидности, преклонного возраста.

- Консультирование чаще ориентируется на настоящее и будущее клиента.

- Консультирование ориентируется на межличностные проблемы.

- В консультировании акцентируется ценностное участие консультанта, хотя и отклоняется навязывание ценностей клиенту.

- Консультирование направлено на изменение поведения

и развитие личности клиента.

- Консультирование обычно ориентируется на краткосрочную помощь (до 20 встреч).

Чем, на ваш взгляд, перечисленные особенности консультирования клиентов отличаются от психотерапии пациентов?

## **Моя профессия**

Отвечайте на вопросы коллеги: «Зачем ты выбрал профессию консультанта?» Ответ должен начинаться со слова «чтобы...», но не «потому что...». Как правило, бывает несколько ответов, например: «Чтобы решить свои собственные проблемы», «Чтобы овладеть престижной профессией» и т. п. Записав все ответы, коллега задает следующий вопрос: «А зачем тебе нужно решать собственные проблемы?» – «Чтобы стать гармоничной личностью». – «А зачем тебе становиться гармоничной личностью?» и т. д. Вопросы заканчиваются вопросом «Зачем?», на который вы реагируете либо тавтологией, либо ссылкой на природу человека, устройство мира и т. п. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## Мифы о психологах

Вспомните вместе с коллегой ситуации, когда люди требовали от вас определенного поведения или отношения, произнося фразу: «Ты же психолог». Постарайтесь осознать, какое послание о потребностях человека заключается в том или ином мифе.

Например, миф «Психолог должен быть психологом всегда и везде» отражает потребность человека в безусловном принятии, заботе со стороны окружающих или миф «Психолог может решить все проблемы» – связан с потребностью в сильном и всемогущем волшебнике и т. д.

Какие мифы, на ваш взгляд, лежат в основе следующих высказываний.

1. Психолог все знает и насквозь видит человека.
2. Психолог может промывать и вправлять мозги, поэтому он опасен.
3. У настоящего психолога не должно быть проблем.
4. Каждый невропатолог с «нервинкой», каждый психолог с «психинкой».
5. К психологу ходят только психи.
6. Психолог – развлечение для богатых людей.
7. Психолог манипулирует клиентами, разводит их на деньги.
8. Психологу нравится бесплатно выслушивать всех и

каждого.

9. Психолог должен быть доступен днем и ночью.

10. Женщина-психолог – не психолог, мужчина-психолог – не мужчина.

## **Мне это надо?**

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 названием «Я действительно хочу этим заниматься». Перечислите то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности и потом вспомните, когда занимались этим в последний раз.

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

Всегда найдутся эскимосы, которые выработают для жителей Бельгийского Конго директивы поведения в

самый разгар жары.

*Станислав Ежи Лец*

# Правила игры

*Люди говорят о денежных вопросах с той же лживостью, что и о сексуальных проблемах.*

*В психоанализе и то и другое необходимо обсуждать с одинаковой откровенностью.*

*Зигмунд Фрейд*

## Длительность сессий

Неопытный клиент рассчитывает получить спасительный рецепт за одну встречу. Предупредите, что не успеете разобраться в его проблемах за 45 минут, и предложите сделать первую сессию 90-минутной. Парная 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. 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.

Дайте клиенту возможность выразить свою реакцию и проработать ее с вами.

Проанализируйте и свои чувства, которые вы испытали в этой ситуации, особенно если она возникает с этим клиентом уже не первый 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.

Молодого энергичного профессионала может раздражать медленный прогресс консультирования. Если он к тому же еще не уверен в себе и самолюбив, то начинает подгонять клиента. Это может привести к преждевременному прекращению работы. Не пытайтесь делать то, что вам пока еще не по силам, из опасений травмировать клиента отказом. Оставьте у него доверие к консультативной помощи в других условиях и передайте клиента более опытному специалисту. Постарайтесь сделать так, чтобы этот процесс был безболезненным для клиента.

Клиент может оставить самое важное на конец сессии и попросить продлить ее за дополнительную плату. Не соглашайтесь на это. Пусть клиент заранее планирует время, а не

подчиняется своим импульсам и не пытается вас купить.

Многие клиенты сверхценно относятся к деньгам. Одни пытаются уйти, не заплатив, забывают дома кошелек, не хотят оплачивать пропущенную сессию. Другие, напротив, предлагают оставить сдачу в счет следующей сессии или заранее оплатить ее, стесняются давать деньги в руки, кладут их в конверт, оставляют на видном месте.

## **Гонорар психолога**

Говорите с клиентом о деньгах как о само собой разумеющемся условии работы. Размер гонорара сообщайте клиенту во время первого телефонного разговора. Соотносите его с гонораром коллег. О повышении гонорара (из-за инфляции и роста вашей квалификации) предупреждайте за месяц. Не стоит связывать гонорар с материальным положением клиента, как и работать в счет долга или услуг клиента.

Поскольку клиентура набирается в основном за счет «са-рафанного 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 личной информацией, берегите свои границы.

## Если клиент увлекся вами

Демонстративные клиенты 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 вашего супруга. Избегайте физических контактов с таким клиентом, бережно анализируйте чувство влюбленности, объясняя, что это обычные реакции во время терапии. Проследите проявления этого сценария в жизни клиента и постройте с ним отношения безусловного принятия.

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 консультанту за его спиной. Попросите коллегу в подобных случаях напоминать вашим клиентам об этом пункте договора.

# ТРЕНИНГ НАВЫКОВ

Выстраивание коммуникации – очень важный процесс, так как правильно выстроенная консультация повысит уровень доверия клиента к вам, установит общую дисциплину на сессиях и задаст тон всем встречам с клиентом.

## Первый контакт

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

### **Уточните установку клиента: деловую, меркантильную, игровую**

*Деловая* установка может быть адекватной и неадекватной – с преувеличением возможностей Консультанта. *Меркантильную* установку также можно разделить на два варианта: «требовательный заказчик» («Кто платит, тот и диктует»)

ет») и «обаятельный заказчик» («Я вам – доверие и благодарность, вы мне – всего себя»). *Игровая установка* проявляется в том, что Клиент заинтересован не столько в решении проблемы, сколько в выигрыше для самолюбия («Даже вы не знаете решения проблемы!»). Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования, в роли Консультанта уточните установку Клиента. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## **Завершение сессии**

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. В роли Консультанта в конце беседы с Клиентом выразительно посмотрите на часы или предупредите: «Нам пора заканчивать». После этого предложите Клиенту подвести итоги, сделайте выводы или договоритесь, к чему стоит подготовиться на следующий раз. Можно дать Клиенту домашнее задание – например, записывать, в каких ситуациях возникают проблемы и как он справляется с ними. Если вы делали записи во время сессии, к концу встречи отодвиньте их в сторону. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## **Затягивание сессии**

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования.

Коллега в роли Клиента придерживает самое главное до конца сессии и затягивает ее. В роли Консультанта спросите Клиента, что он испытывает, когда надо расставаться. Если он боится прикоснуться к больной теме, завершите сессию словами: «Жаль, что у нас не осталось времени для такой важной темы. Подождете до следующей сессии или встретимся раньше?» Возможно, Клиент надеется занять ваше личное время или получить повод для недовольства: вы не помогли ему. Предложите Клиенту в следующий раз заключить Рабочий договор и не поддерживайте больше разговор. Встаньте и пойдите к выходу, молча подождите Клиента у двери и пропустите вперед. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## **Всё и сразу**

Коллега в роли неуживчивого Клиента интересуется, сколько времени займет работа по разрешению очередной конфликтной ситуации. В роли Консультанта предложите Клиенту выбрать программу-минимум, направленную на разрешение ситуации, или программу-максимум, ориентированную на коррекцию характера. Если Клиент отказывается от программы-максимум, 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. Поменяйтесь ро-

лями и затем поделитесь впечатлениями.

## **Уйду я от вас!**

Коллега в роли Клиента жалуется на невнимание вашего коллеги и выражает надежду на лучшее отношение к себе. При этом он намекает, что уйдет от вас, если вы не оправдаете его ожиданий. В роли Консультанта узнайте о положительных аспектах прежней терапии, чтобы включить их в работу. Выясните, были ли четко оговорены взаимные обязательства консультанта и клиента. Не высказывайте критических замечаний в адрес коллеги по этому поводу, просто предложите составить рабочий договор. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## **Гарантия**

Смоделируйте с коллегой ситуацию консультирования. Клиент требует за свои деньги гарантированный результат. В роли Консультанта объясните, что вы получаете деньги не за результат, а за то, что помогаете людям в их работе с собой. Гарантировать вы можете только свою добросовестность и профессионализм. Подчеркните важность активной позиции Клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. Предложите Клиен-

ту составить рабочий договор. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## Рабочий договор

Обсудите с коллегой рабочий договор, вначале в роли Консультанта, а затем в роли Клиента.

Гр., \_\_\_\_\_ именуем \_\_\_\_\_ в дальнейшем «Клиент», и \_\_\_\_\_, именуемый в дальнейшем «Консультант», заключили настоящий договор о следующем:

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

2. Консультант обязуется:

2.1. соблюдать конфиденциальность Клиента и сведений о его действиях и состоянии, если они не связаны с угрозой жизни Клиента, Консультанта или третьих лиц;

2.2. провести профессиональный анализ проблем Клиента;

2.3. обсудить с Клиентом свое заключение;

2.4. ознакомить Клиента с современными методами профессиональной помощи;

2.5. своевременно информировать Клиента о необходимости получения Клиентом консультации другого специалиста;

2.6. составить вместе с Клиентом план совместной работы Клиента и Консультанта, в котором указать:

- а) цель работы;
- б) задачи, необходимые для достижения цели работы;
- в) средства, имеющиеся у Клиента, для решения этих задач (психологические и материальные возможности, время, поддержка близких людей);
- г) форму помощи Консультанта (с учетом вышеупомянутых пунктов);
- д) распределение ответственности за достижение цели работы;

2.7. обеспечить Клиенту место и время для совместной работы:

2.7.1. находиться на рабочем месте 45 минут от начала сессии, если Клиент ее не отменил;

2.7.2. во время сессии не отвлекаться на 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. Консультант вправе:

3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и сов-

местной работы с Клиентом в случае:

а) если результаты анализа проблем не позволяют предложить Клиенту форму помощи Консультанта;

б) выявления своей неспособности разрешить проблему Клиента после начала совместной работы;

в) нарушения Клиентом какого-либо из взятых на себя обязательств по настоящему договору;

3.2. не отвечать на звонок Клиента по домофону раньше оговоренного начала сессии;

3.3. закончить сессию через 45 минут после оговоренного начала сессии;

3.4. получить оплату за пропущенную сессию, если Клиент не отменил ее за 24 часа (за исключением всеобщих катастрофических – форсмажорных 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 форсмажорным 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, испыты-

ваемых к Консультанту;

4.2. ни с кем не обсуждать свои чувства к Консультанту за его спиной;

4.3. принимать важные решения в личной и профессиональной сфере после обсуждения с Консультантом;

4.4. обсуждать с Консультантом необходимость получения Клиентом консультаций других специалистов и результаты таких консультаций;

4.5. разделять с Консультантом ответственность за эффективность совместной работы;

4.6. принимать решение о частоте встреч, прерывания или прекращения работы после обсуждения с Консультантом;

4.7. посещать Консультанта 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 Консультанта;

5.2. ознакомиться с профессиональным заключением Консультанта;

- 5.3. участвовать в составлении плана работы;
- 5.4. получить фиксированное время посещения Консультанта;
- 5.5. отменить сессию за 24 часа или раньше без ее оплаты;
- 5.6. отказаться от исполнения настоящего договора в случае повышения Консультантом размера гонорара;
- 5.7. прекратить работу с Консультантом после обсуждения возникших проблем.

## **Личный форсмажор**

Коллега в роли Клиента отказывается оплачивать сессию, пропущенную без своевременного предупреждения, ссылается на «личный форсмажор» и упрекает в несправедливом применении санкций.

В роли Консультанта напомните Клиенту пункт рабочего договора о всеобщем характере форсмажорных обстоятельств.

Объясните, что вы настаиваете на справедливом возмещении ваших убытков. Ведь вы могли бы в это время принять другого человека. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

## Как реагировать?

Побудьте в роли Консультанта в следующих ситуациях.

1. Клиентка неожиданно привела мужа, чтобы вы повли-  
яли на него.
2. Клиентка пришла с маленьким ребенком, которого не  
с кем было оставить.
3. Клиент долго оправдывается из-за опоздания, не слу-  
шая вас.
4. Солидный Клиент усаживается, развалившись, и с  
усмешкой разглядывает вас: молодо-зелено...
5. Клиент отказывается выключить телефон, ожидая де-  
лового звонка.
6. В конце сессии Клиент делает признание, которое ме-  
няет дело, и предлагает оплатить следующие 45 минут.
7. Клиент отказывается уходить, пока не поймет, что ему  
делать.
8. Недовольный Клиент отказывается платить за первый  
прием.
9. Мать подростка по телефону обвиняет вас, что вы на-  
страиваете его против нее.
10. Клиент отказывается говорить о своих чувствах к вам.
11. Клиент во время сессии закуривает, хотя вы уже про-  
сили его здесь не курить.
12. Клиент заявляет, что из-за вашего совета совершил

серьезную ошибку.

13. Недовольный и придирчивый клиент высказывает вам необоснованные претензии.

14. Клиентка расстроилась до слез и порывается уйти: вы испортили ей настроение.

15. Клиентка на прощание хочет вас обнять.

16. Клиент звонит после сессии и задает те же вопросы, что на сессии.

Поменяйтесь с коллегой ролями и затем обменяйтесь впечатлениями.

## **Окончание консультирования**

Вместе с коллегой перечислите различные известные вам способы окончания консультирования.

Сколько способов вы перечислили? Определите, какие из них хороши, а какие – нет. Проанализируйте последние десять расставаний с клиентами (даже с теми, которых вы видели раз или два). Что бы вы изменили? Поиграйте с возможностями, которые вы могли бы использовать в следующий раз.

Опишите свой самый первый опыт разлуки, утраты или завершения личной терапии.

Как вы себя чувствовали? О чем думали? Что делали? Как это было проработано? Опишите решение, которое вы тогда приняли. Как это решение действует сегодня? Оно все еще

вас устраивает?

Начиная с этого раннего воспоминания, проследите свои реакции на болезненные утраты вплоть до сегодняшнего дня. Или начните с последней утраты, если так легче, и проследите их вплоть до самого раннего воспоминания. Это уже стало моделью поведения? Вы ею довольны? Если нет, то как вы собираетесь улучшить ее?

Самая большая утрата – это смерть. Каковы ваши представления о смерти? Можете ли вы обсуждать эту тему с близким человеком или с клиентами? С кем-нибудь еще? Есть ли связь между вашим отношением к смерти и тем, как вы справляетесь с завершением работы с клиентом?

## Дедлайн

Сыграйте с коллегой в ролевую игру. Вы – в роли Консультанта. Работа буксует из-за нерешительности Клиента или его нежелания расставаться с вами. Проведите обзор достижений Клиента и сделайте вывод о выполнении рабочего договора. Договоритесь с клиентом о конечном сроке консультирования. Этот срок должен соответствовать реальным возможностям Клиента. Предложите встречаться реже, чтобы Клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами.

Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

## Завершение консультирования

Смоделируйте ситуацию, где вы – Консультант, а ваш коллега – Клиент. Напомните Клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Проведите обзор достижений Клиента и сделайте вывод о выполнении контракта. Предложите встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами. Оговорите возможность возвращения Клиента при возникновении новых проблем. При необходимости направьте Клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

Для других мы создаем правила, для себя – исключения.

*Шарль Лемель*

# Диагностика без тестов

*Тот, чьи губы хранят молчание, выбалтывает  
кончиками пальчиков. Он выдает себя всеми порами.  
Зигмунд Фрейд*

## Психологу требуется хорошая наблюдательность

Чтобы развить наблюдательность, необходимо:

- совершенствовать восприятие невербального поведения клиента (стиля одежды и прически, динамики движений, изменений поз и дистанций, мимики и жестов, направления взгляда, интонаций);
- 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.

## **О чем расскажет внешний вид клиента**

Эксцентричный вид, яркие цвета, экстравагантная прическа могут указывать на стремление выделиться, обратить на себя внимание. Серые, сдержанные тона и скромная или прилизанная прическа обычно сочетаются с рассудочностью, безликостью, трудоголизмом. Стиль «старой девы» подчеркивает отказ от использования своей женской привлекательности. 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.

## **Язык тела клиента**

У клиентов с тревогой и внутренним напряжением наблю-

дается неуверенная, скованная, семенящая походка. Пожилая рука, демонстративная особа демонстрирует свою значимость и театральную напыщенность чувств. Психастеник делает это робко или подчеркнуто смело, чтобы скрыть свою неуверенность.

Обратите внимание на детали рукопожатия. Кто подал руку первым? Когда клиент протянул руку: когда приблизился или за несколько шагов? Протянул ее к вам или держал близко к себе? Как держал: вверх ладонью, вниз или ребром? Как пожал руку: твердо и уверенно или слабо и безразлично? Сказал что-то при этом или промолчал? Куда в это время смотрел: в глаза, на вашу одежду, в сторону или вперед, мысленно уже идя дальше? Кто первым закончил рукопожатие?

# 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.