

Геннадий  
Старшенбаум

ПСИХОЛОГИЯ.  
ВЫСШИЙ КУРС

# НАСТОЛЬНАЯ КНИГА ПСИХОЛОГА:



---

## МАСТЕРСТВО ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТОМ

---

Психология. Высший курс

Геннадий Старшенбаум

**Настольная книга психолога:  
мастерство общения с клиентом**

«Издательство АСТ»

2022

УДК 616.8-085.851

ББК 616.8-085.851

## **Старшенбаум Г. В.**

Настольная книга психолога: мастерство общения с клиентом /  
Г. В. Старшенбаум — «Издательство АСТ», 2022 — (Психология.  
Высший курс)

ISBN 978-5-17-145778-5

Эта книга – настоящая энциклопедия общения с клиентом. Автор книги, известный практикующий врач-психотерапевт Г. В. Старшенбаум, предлагает пятиступенчатую стратегию консультирования клиентов с использованием экзистенциально-гуманистического, когнитивно-поведенческого подходов, а также психодинамическую и гештальт-терапию. Автор обобщает современные исследования по выстраиванию отношений с клиентами и делится собственным многолетним опытом. Работая с книгой, специалисты сумеют с помощью несложных тестов выявить ошибки, допускаемые ими в отношениях с клиентами. Соответствующие упражнения помогут выработать нужные навыки, а также повысить свою устойчивость по отношению к негативному влиянию и избежать профессионального выгорания. Издание будет полезно обучающимся и практикующим психологам и врачам-психотерапевтам, а также всем, кто интересуется вопросами эффективного общения. В формате PDF A4 сохранен издательский макет.

УДК 616.8-085.851

ББК 616.8-085.851

ISBN 978-5-17-145778-5

© Старшенбаум Г. В., 2022

© Издательство АСТ, 2022

# Содержание

Для кого эта книга	7
Структура книги	8
Часть I	11
Есть контакт!	11
Современные представления о консультативном контакте	15
Шесть шагов контакта	16
Площадка для игр	17
Тайна исповеди	17
Место встречи	18
Виртуальное общение	19
Кротовые норы	21
Манипуляции	24
Мой стиль	27
Время – деньги	32
Длительность работы	33
Пробный период	33
Уход клиента	34
Можно заканчивать	34
Деньги	35
Уговор дороже денег	37
Спорный момент	40
Как высказывать критику	41
Как воспринимать критику клиента	42
Сексуальные ловушки	44
Техника безопасности	46
Сны про меня	48
Шкала самомониторинга SMS (М. Снайдер)[1]	53
Коммуникативная толерантность (В. В. Бойко)	54
Упражнения	59
Конец ознакомительного фрагмента.	64

# **Геннадий Старшенбаум**

## **Настольная книга психолога:**

### **мастерство общения с клиентом**

© Старшенбаум Г., 2021

© ООО «Издательство АСТ», 2022

Книга интересна и полезна всем, чья работа так или иначе построена на общении с людьми, необходимости понимать их мотивы и проблемы. Я, например, педагог, но в книге нашла много полезного. Написано просто и доступно, без нагромождения специальной лексики. Понемногу, но обо всем. Очень ценные практические советы и примеры конкретных ситуаций.

*Тамара Т.*

Книга читается легко, наполнена интересными цитатами, в том числе с юмором. Она продумана до мелочей и позволяет детально разобраться в себе, научиться обходить острые углы в общении с людьми, понимая, что люди не могут быть одинаковыми. У каждого свой внутренний мир, характер, опыт, и к каждому нужен индивидуальный подход.

*Олег К.,  
студент медицинского института.*

Общалась со многими студентами факультета психологии, хоть и не являюсь их профильным преподавателем – большинство на первых курсах видят специальность как нечто магическое, а затем узнают, что это ремесло, умения в котором нужно тренировать и оттачивать. Вот, например, такой книгой.

*Оксана Н.*

Классика психологии. Моя настольная книга. Периодически к ней возвращаюсь. Считаю, что ее надо иметь в библиотеке любому психологу. Материал книги содержит сведения, которые необходимы при подготовке психологов в высших учебных заведениях. Книга написана живым, понятным языком. Каждая глава содержит тесты для проверки себя и много отличных упражнений, часть из которых дана в веселой, «неклассической», формулировке. Книгу можно адресовать не столько начинающим психологам, сколько психологам-практикам. Безусловно, она будет полезна всем, кто хочет лучше узнать себя, тем, для кого психология – это не сфера работы, а область интересов.

*Елена Р.*

## Для кого эта книга

*В области медицины мы изобретаем сложные формулировки диагноза, в которых человек представляется как вещь. В обучении и управлении мы создаем множество оценивающих процедур, так что опять человек воспринимается как вещь. Я думаю, что с помощью этих средств мы удерживаем себя от проявления личной привязанности к другому человеку, которая могла бы возникнуть, если бы мы восприняли эти отношения как отношения между двумя людьми.*

**К. Роджерс**

Все мы чьи-то клиенты. Первый раз я был клиентом в детском саду. Был недолго – мне не понравилось отличаться только фамилией от других солдатиков в общем строю. Потом в школе я был клиентом учителей, тут уж пришлось подчиняться общим правилам и порядку. Это повторилось и в армии, и в институте. Побывал я клиентом пьяного хирурга, который вырезал мне аппендикс, оставив пожизненный заметный рубец на животе. Был клиентом в магазинах, где во времена дефицита можно было получить что-то из-под прилавка.

Я хотел стать учителем литературы, чтобы учить детей любить книги, как любил их сам (и тогда дети будут любить меня). Потом решил стать нейрохирургом, чтобы исправлять мозги. Стал врачом-психотерапевтом и вначале действительно «наводил порядок в голове» у детей с энурезом и подростков с заиканием, у алкоголиков и курильщиков, пациентов с психосоматическими и психосексуальными расстройствами. Довелось мне поработать и с суицидентами, для которых я разработал специальную программу кризисной терапии.

Постепенно я определил необходимые условия успешной работы, не зависящие от характера расстройств, особенностей личности клиентов и их представлений о том, каким образом я могу им помочь. Теперь я воспринимаю личность клиента как развивающуюся систему отношений. Ищу объединяющие факторы в наших и других значимых отношениях клиента. Вызываю его интерес к своим чувствам и чувствам других партнеров по общению. Приучаю устанавливать обратную связь со мной. Отмечаю незрелые личностные защиты и помогаю выработать более зрелые.

Вначале клиент получает новый опыт интуитивно, затем начинает осмысливать его. Приоритет имеет игра воображения, анализ сновидений. Инсайт происходит во время выполнения домашних упражнений, ролевых игр со мной и партнером, функциональных тренировок с другими людьми. Индивидуальные консультации сочетаются с парными, семейными и групповыми.

***Критерием эффективности работы я считаю удовлетворение клиента собой, своими взаимоотношениями и своей жизнью.***

В обучении студентов я делаю упор на личный анализ, тренинг профессиональных качеств и навыков, а с началом практики – на супервизию. Сократ сказал: «Ученик – это не сосуд, который нужно наполнить, а факел, который нужно зажечь». Плутарх к этому добавил: «А зажечь факел может лишь тот, кто сам горит».

Мир принадлежит энтузиастам, которые способны сохранять хладнокровие.

**У. Макфи**

Голландскому врачу Николасу Ван Тюльпу, жившему в XVII веке, приписывают девиз «Светя другим, сгораю сам», который символизирует горящая свеча.

К сожалению, эта установка на самопожертвование зачастую приводит к выгоранию профессионала.

## Структура книги

Первые годы практики моими инструментами были лекарства, врачебные рекомендации, гипноз и аутогенная тренировка. Затем я стал применять методы обучения и переучивания, тренировки самоутверждающего поведения, транзактный анализ, техники профессионального и добрачного консультирования и многое другое из когнитивно-поведенческого подхода.

Практика показала мне относительность выученных представлений о норме и патологии, и я заменил экспертную, директивную позицию на клиент-центрированную, а затем – на диалоговую, коллегиальную. Сегодня мне важнее вместе с клиентом найти источник проблемы, составить план работы и осуществить его в партнерском сотрудничестве.

По медицинской модели я раньше обращал внимание в основном на терапевтические мишени, то есть недостатки и недоделки, было много критики, подгонки под какую-то норму. Сейчас перевешивает интерес к тому, как зреет личность. В досье клиента я выделяю поступки, которые говорят о его взрослении.

**Моя стратегия консультирования состоит из пяти шагов.**

1-й шаг – повышение внимания к приятным ощущениям.

2-й шаг – гармонизация физиологических и эмоциональных потребностей.

3-й шаг – усиление ответственности за благополучие близких людей.

4-й шаг – актуализация общественных прав и обязанностей.

5-й шаг – реализация творческого потенциала и духовности.

Обычный результат: смена системы ценностей, жизненных целей, партнера, окружения, работы и профессии.

Эту книгу я построил по принципу постепенного усложнения техник работы.

**В первой части** книги я описываю **пространство консультирования**: как оно выглядит снаружи, какие игры происходят внутри и какие правила игры из этого следуют. В силу универсальности подобных правил эта часть будет полезна любому специалисту, работающему с людьми и желающему овладеть навыками современного консультирования.

**Вторую часть книги** занимает описание коллегиальных отношений с клиентами, которые хотят и могут работать над собой вместе со мной. По аналогии с вакцинацией от вирусной инфекции можно сказать, что я помещаю в свой рабочий контейнер «психическую заразу» клиента, перерабатываю ее в ослабленную форму и возвращаю клиенту для выработки психического иммунитета.

Такая работа основана на моем опыте личной терапии и игр со своими сублимностями в моем внутреннем театре, на постоянном изучении публикаций по **экзистенциально-гуманистическому консультированию**, на опыте коллег и на собственных экспериментах, в которые вовлекают меня мои клиенты. Материал, размещенный в этой части книги, поможет психологам, воспитателям и священнослужителям, которым важны эмоциональное развитие и духовный рост – свой и своих подопечных.

**Когнитивно-поведенческому подходу** в консультировании посвящена **третья часть** этой книги. Этот подход основан на информировании, аргументированных рекомендациях, поиске решения проблем и тренировке необходимых навыков. Считается, что для достижения желаемого эффекта достаточно знаний консультанта и исполнительности клиента. Отношения между ними при этом напоминают детско-родительские.

Эта часть книги будет полезна психологам-консультантам, педагогам, врачам, социальным работникам, бизнес-тренерам и юридическим консультантам. То есть всем тем, кто традиционно работает в первую очередь со знаниями и поведением клиентов.

Во время работы с клиентами я постоянно слежу за собой для предотвращения незаметного навязывания им своих представлений о норме. Вместо диагноза «расстройство лично-



сти» я отмечаю, какую личностную модель в настоящее время использует клиент. Основным инструментом для изменения его личности я считаю не свои вмешательства, не свою личность в качестве образца и не наши «продвинутые» отношения, а процесс моего личностного роста в ходе нашего сотрудничества.

Многие мои клиенты обнаруживают особенности личности, из-за которых страдают не только они сами, но и окружающие. Коллеги называют таких людей пациентами, которым нужно не консультирование, а психотерапия. Выделяют из них группу трудных пациентов, для которых требуются сложные длительные программы **психодинамической и гештальт-терапии**. Работе с такими людьми посвящены **четвертая и пятая части книги**, которые ориентированы, прежде всего, на клинических психологов и врачей-психотерапевтов.

Далеко не всегда стиль общения, выработанный клиентами со мной, они переносят в отношения с коллегами и близкими людьми. Мне пришлось овладеть искусством семейного и группового консультанта, чтобы помочь клиентам строить хорошие отношения с членами семьи, друзьями и коллегами. Во время работы с супружескими парами, семьями и группами объединяются все вышеупомянутые подходы, а также добавляется многое, специфичное именно для отношений с парой, семьей или группой.

Партнеров объединяет связующий объект или мотив. Отец любит дочь за то, что она продолжает его жизнь – «Ты моя хорошая!». Родственники гордятся, что она несет в себе фамильные черты – «*Наша* кровь!». Гордятся «благородным» происхождением, заслугами предков.

Сближать людей могут не только принципы и вкусы, но и общий ребенок или враг, общее дело или развлечение, общая беда или праздник. В консультировании **объединяющим фактором** выступает общая цель работы, отношения сотрудничества между участниками и многое другое.

Вначале нас с клиентом связывает безопасное место, где можно раскрыться максимально полно. Затем нас объединяет представление о том, что проблемы возникают из-за неспособности клиента установить прочные отношения с партнером, в достаточной степени осознавать свои чувства и выражать их в приемлемой форме. И наконец, в процессе взаимодействий у нас нарастает общий интерес к тому, как клиент удовлетворяет и развивает свои потребности во взаимном доверии, взаимоуважении, взаимопонимании, взаимовыручке.

Психотерапия слишком хороша, чтоб доставаться только больным.

*Ирвин и Мариам Польстер*

Отношениям консультанта с супружескими парами, семьями и психологическими группами посвящены **две последние части книги**. Думаю, они будут полезны специалистам, которые работают в семейных консультациях, и тем, кто занимается групповым консультированием. Хотелось бы, чтобы материал, изложенный в этой части, пригодился и администраторам. Надеюсь, он пригодится читателям и для улучшения эмоционального климата в собственных семьях.

В этой книге вы найдете обширный практический материал, для того чтобы повысить эффективность общения с клиентом, при этом вашей задачей будет не только работа с клиентом, но и с собой. Вы пройдете несложные профессиональные тесты, с помощью которых сможете выявить особенности своего стиля общения, которые могут как помогать, так и мешать вам в работе.

Если какие-то особенности вашего стиля общения отклоняются от указанной в тесте нормы и по вашей самооценке, и по оценке партнера, обратите на них особое внимание при выполнении самостоятельных упражнений и проведении ролевых игр с партнером. Желательно каждое упражнение или игру завершать ответом на три вопроса: что понравилось в своей работе, что не понравилось и как можно было бы сделать ее лучше?

В процессе анализа упражнений и обсуждения с партнером ролевых игр вы сможете выявить стереотипы, затрудняющие взаимопонимание, проанализировать свои ошибки, допускаемые в общении, и приобрести опыт ведения конструктивного диалога.

С помощью этих упражнений вы научитесь сохранять терпение и уважение к мнению клиента, повысите устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию и получите защиту от профессионального выгорания.

## Часть I

### Правила игры

*Основой терапии являются отношения. И терапевт не является специалистом в решении проблем, терапевт – специалист в области отношений.*

**А. Бадхен**

### Есть контакт!

Различные подходы выделяют те или иные аспекты консультативных отношений. Как показывает Дж. Бьюдженталь (2015), психотерапия по сравнению с формальным общением предполагает более личностный контакт (рис. 1, 2).

**1-й уровень: формальный контакт.** Клиент определяет, что представляет собою консультант и что дальше делать ему самому. Он старается произвести впечатление на консультанта, ведет себя подчеркнуто вежливо, следит за своей позой. Речь клиента грамматически правильна, но безлична, ее содержание поверхностно и банально.

**2-й уровень: поддержание контакта.** На этом уровне может быть собрана лишь фактическая информация (возраст, адрес, номера телефонов и т. п.).

**3-й уровень: стандартные беседы.** Они предполагают искреннюю, но ограниченную личностную включенность. Консультант спрашивает клиента про его образование, профессию и место работы, про состав семьи и характеристики ее членов, про опыт консультирования.

**Четвертый уровень: критические обстоятельства.** Клиент выражает свои внутренние переживания. В его речи возникают запинки, он использует больше прилагательных и наречий, пытаясь передать качество и оттенки переживания. Часто используются восклицания, сленг и ругательства. Поза отражает эмоции. Иногда клиент вздрагивает, как от окрика внутреннего голоса.

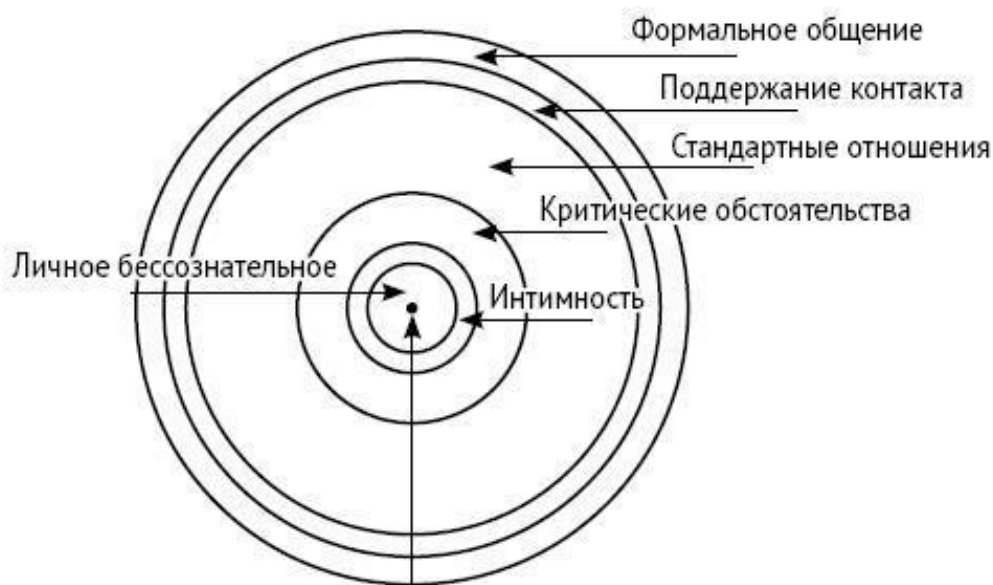


Рис. 1. Формальное общение

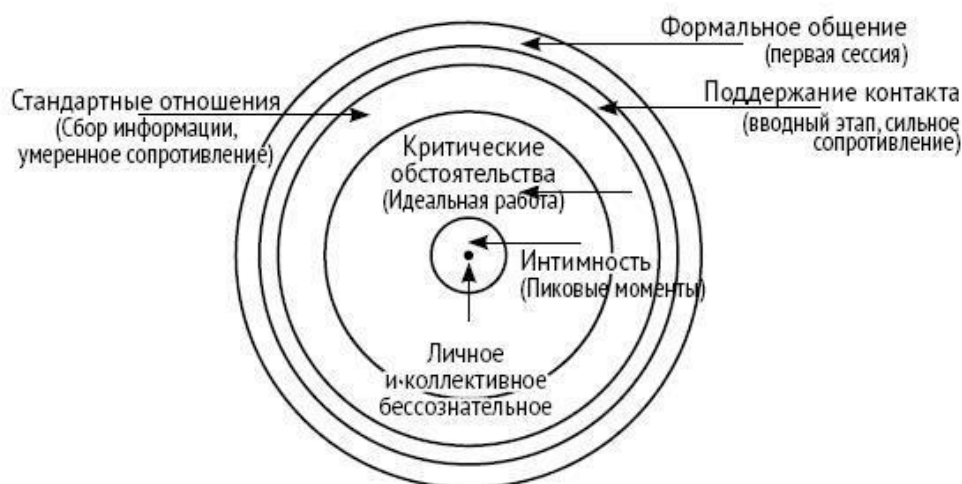


Рис. 2. Психотерапия

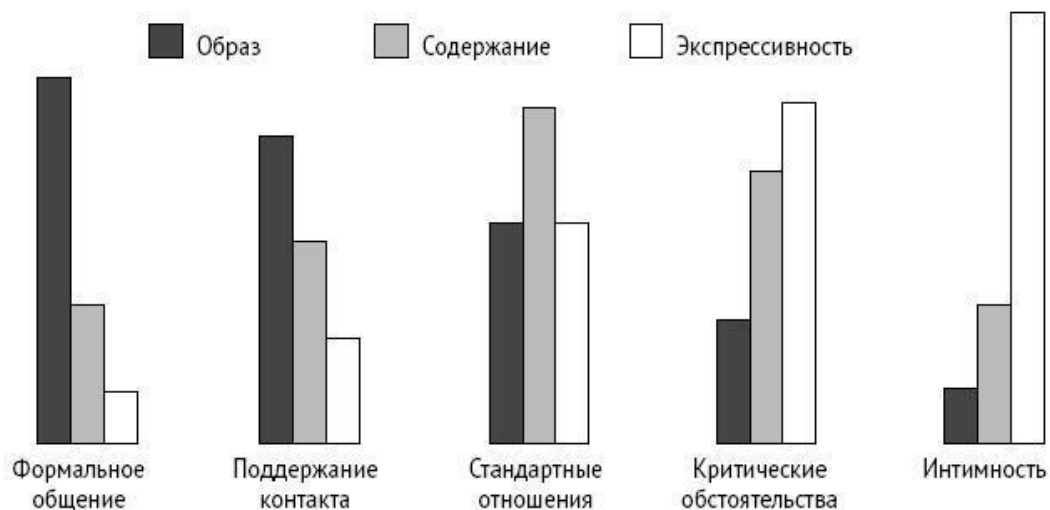


Рис. 3. Уровни консультативных отношений

**Пятый уровень: интимность.** Клиент говорит от первого лица и в настоящем времени, очень конкретно, почти без вводных слов и определений. Он открыто выражает свои чувства и мысли, с готовностью воспринимает слова консультанта. Последний позволяет своей человеческой отзывчивости попасть под влияние переживаний клиента и допускает, чтобы клиент заметил это. Интуиция консультанта настолько обострена, что иногда он кажется экстрасенсом. Консультант функционирует на том же уровне интимности, что и клиент, т. е. является искренним и адекватно экспрессивным (рис. 4). Напротив, рис. 5 показывает ситуацию, которая бывает при краткосрочных и манипулятивных подходах.

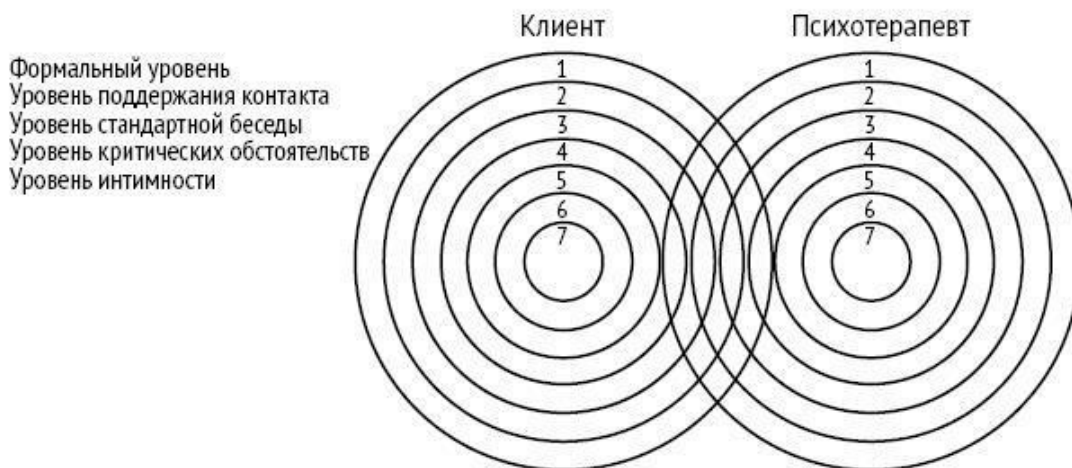


Рис. 4. Уровень интимности клиента и консультанта

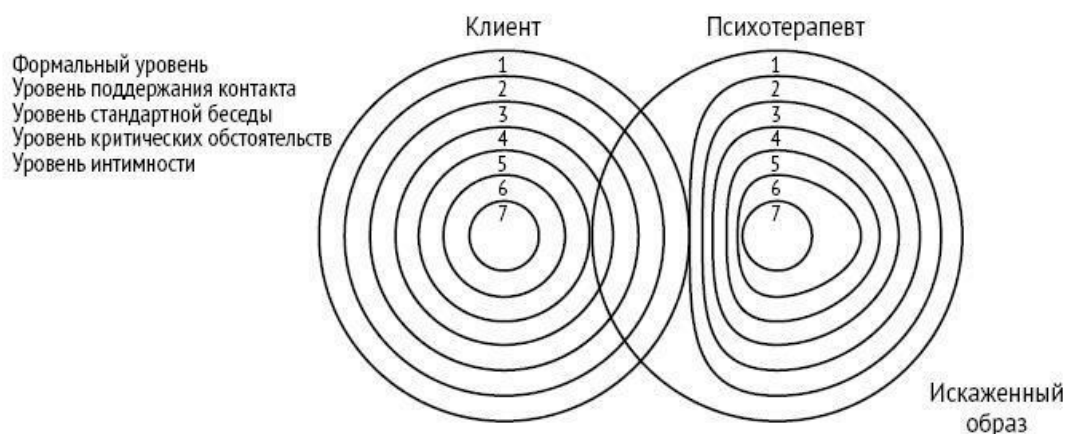


Рис. 5. Контакт при краткосрочных и манипулятивных подходах

В. Ю. Меновщиков (2019) приводит варианты «конфронтационных» (лат. confrontatio – напротив друг друга, противопоставление) стратегий по отношению к клиентам с тремя основными ориентациями, наблюдающимися в консультировании.

**Рентная ориентация** отмечается у требовательных клиентов, которые переоценивают себя и возлагают на консультанта ответственность за решение проблемы. Консультант сталкивается с такими клиентами с внутренней и внешней реальностью.

**Игровая ориентация** встречается у демонстративных клиентов, которые используют ситуацию консультирования для доказательства неразрешимости своей проблемы, некомпетентности консультанта и т. п.

**Деловая ориентация** наблюдается обычно у педантичных клиентов, которые в ситуации выбора проявляют нерешительность и навязчивые сомнения.

Таблица 1

### Примеры конфронтацирующих фраз

Ориентация клиента	Высказывание клиента	Конфронтирующее высказывание консультанта
Рентная	Дайте конкретный совет, ведь вы же специалист	Я уже давал вам совет, но видимо, вам необходима опора на собственное решение...
Игровая	Я так и знала. Вы мне не помогли	Да, я вам не помог. Вы можете помочь себе только сами
Деловая	Не могу решиться, вы-брать...	А что вам мешает принять решение? Может быть, вам не хватает уверенности в себе?

Консультант ободряет таких клиентов, внушает им уверенность в себе в свои силы. К успеху может привести только эта ориентация.

Характер консультативного контакта во многом зависит от теоретической ориентации консультанта. В современном консультировании можно выделить несколько основных подходов. **Личностно-центрированная терапия** К. Роджерса рассматривает клиента как изначально положительного. Чтобы вернуть клиента к его истинной сущности, необходимо и достаточно установить с ним отношения, в которых консультант соблюдает минимальные «помогающие» условия, такие как уважение, искренность и сочувственное понимание.

Для **поведенческого консультирования** Дж. Вольпе характерны: 1) фокус на явном и определенном поведении, 2) точное формулирование терапевтических целей, 3) подбор определенной терапевтической процедуры, соответствующей конкретной проблеме и 4) объективная оценка результата терапии. Отношения с клиентом рассматриваются как средство для лучшего понимания его взгляда на проблемы, что позволяет консультанту составить более успешный поведенческий план для достижения требуемых изменений.

В **когнитивном подходе** А. Бека и **рационально-эмотивной терапии** А. Эллиса эмоциональные нарушения понимаются как результат нелогичных идей о конкретной ситуации. Пересмотр этих идей обеспечивает клиенту адекватное поведение.

В центре **психоаналитического подхода** З. Фрейда (2015) – взаимодействие трех систем психики: инстинктивного Ид (Оно), рассудительного Эго (Я) и совестливого Суперэго. Задача аналитика – своими интерпретациями помочь Эго клиента стать решающим, благодаря чему клиент осознает и разрешит свои внутренние конфликты.

З. Фрейд разделил психическое пространство на сознательную и бессознательную область, между которыми поместил *предсознание*. Заблокированный цензурой материал, находящийся в предсознании, связан с речью и поэтому может проявиться во время свободных ассоциаций. Диалогу предсознаний между консультантом и клиентом З. Фрейд придавал важнейшее значение.

Основатель **гештальт-терапии** Ф. Перлз (2019) выделил три зоны осознания: внешний мир, внутренний мир тела, мир мыслей и фантазий. Последний служит посредником между внешним и телесным миром, однако при неврозе он искажен травматическим опытом и зачастую мешает саморегуляции.

Ф. Перлз подчеркивает, что клиенту нужно достичь непосредственного осознания своих ощущений, эмоций и мыслей, связанных с жизненным тупиком, в котором он оказался. Консультант помогает клиенту пройти через этот тупик так, чтобы он признал, что обладает достаточной силой, и научился использовать эту силу в повседневной жизни, не манипулируя другими людьми.

## Современные представления о консультативном контакте

Таблица 2

### Подходы к консультативному контакту

Направление	Консультативный контакт
Экзистенциально-гуманистическое направление (К. Роджерс, И. Ялом), гештальт-терапия (Ф. Перлз)	Сущность процесса составляет встреча двух равноценных людей «здесь и теперь», искренний контакт «человек – человек». Обща-ясь, оба раскрывают свою уникальность. В процессе консультирова-ния меняются и клиент, и консультант
Когнитивно-поведенче-ское направление (А. Бек), транзактный анализ (Э. Берн)	Консультант является активной и директивной стороной; он испол-няет роль учителя, тренера, стремясь научить клиента более эффек-тивному поведению. Клиент должен активно опробовать новые спо-собы поведения. Вместо личных отношений между консультантом и клиентом устанавливаются деловые отношения для выполнения процедур обучения
Психоаналитическое на-правление (З. Фрейд, М. Кляйн, Д. Винникотт)	Консультант сохраняет личную анонимность, чтобы клиент мог сво-бодно проецировать на него свои чувства. Основное внимание уде-ляется уменьшению сопротивления, возникающего при анализе ре-акций переноса клиента, и установлению более рационального конт-роля. Консультант интерпретирует поставляемый клиентом материал и стремится научить клиента увязывать свое настоящее поведение с событиями прошлого

*Те или иные терапевтические модальности подходят далеко не каждому. Эффективные консультанты хорошо знают, какие стратегии вмешательства и в каких слу-чаях целесообразно применять, и способны отбирать именно тех клиентов, при работе с которыми вероятность неудачи сводится к минимуму.*

Психотерапевт-экзистенциалист отберет кандидатов на терапию среди тех, кто обладает достаточной мотивацией и способностями, чтобы искать личностный смысл жизни, а также готов переносить страдания и состояние неопределенности.

Гештальт-терапевт заинтересован в не слишком педантичных клиентах, способных на спонтанное взаимодействие.

Когнитивный психотерапевт отдаст предпочтение тем, кто хочет научиться рационально мыслить.

Психотерапевт стратегической ориентации наиболее эффективно работает с клиентами, цель которых – быстрое избавление от симптомов, а не личностный рост.

Психоаналитик не станет работать с клиентом, основная цель которого – избавление от симптомов и который не стремится лучше понять себя.

В медицине главным лекарством считается сам врач.

*А. Кемпиньский*

Обобщая результаты исследований эффективности различных терапевтических подхо-дов, Дж. Мармор (1998) приходит к выводу, что эффективность помощи зависит не столько от метода, сколько от личности и опыта психотерапевта. Автор выделяет **семь важнейших факторов, действующих, хотя и в разных пропорциях, во всех видах терапии** :

- 1) хорошие отношения и сотрудничество между терапевтом и пациентом;
- 2) ослабление напряжения, связанное с надеждой на помощь терапевта;
- 3) когнитивная перестройка в процессе обучения терапевтом;
- 4) изменение поведения за счет одобрения или неодобрения терапевта и коррективного эмоционального опыта в терапевтических взаимоотношениях;
- 5) приобретение социальных навыков на модели терапевта;
- 6) убеждение и внушение терапевта, в том числе скрытое;
- 7) повторение и тщательная проработка адаптивных паттернов мышления и поведения при эмоциональной поддержке со стороны терапевта.

## **Шесть шагов контакта**

1. *Накопление согласий.* Добивайтесь сходства в выводах и суждениях – пусть не в самых важных вопросах. Задавайте вопросы, на которые клиенту придется давать только утвердительные ответы («да»). Об удачном прохождении первого шага можно судить по сокращению пауз, появлению высказываний клиента по его собственной инициативе, снижению напряженности его позы и самоконтроля в целом.

2. *Поиск совпадающих интересов.* Проявляйте искренний интерес к увлечениям клиента, показывайте свою компетентность в значимых для него проблемах или желание глубже познаться с соответствующими вопросами. Свидетельством успешного прохождения этой стадии является создание у клиента положительного эмоционального настроя на взаимодействие, его рассказ о своих увлечениях.

3. *Взаимное принятие.* Проявите свою готовность взаимодействовать внимательно, не критично, безоценочно. Покажите, что независимо от фактического состояния дел вы уверены в наличии положительных качеств клиента и хотите опираться на них. Не упрекайте клиента в несоответствии его мнения о себе и реального поведения. Постепенно подведите его к заключению, что у вас есть не только общие интересы, но и единые взгляды на ряд жизненных проблем, определенное сходство характеров.

4. *Выявление качеств, мешающих взаимодействию.* Клиент по собственной инициативе начинает делиться своими проблемами, критикует себя, интересуется вашим мнением о нем. Теперь можно начать говорить ему о тех чертах характера, поведения, которые вызывают у вас негативное отношение. Здесь очень важно проявить такт и понимание, не ужасаться при неожиданных откровениях, а выразить сочувствие и веру в то, что клиент сможет справиться с данной проблемой.

Как только вы встанете на нашу точку зрения, мы с вами полностью согласимся.

*Моше Даян*

*(во время арабо-израильских переговоров)*

5. *Переход к сотрудничеству.* Вы можете изложить клиенту, чего вы хотите от него, какой позиции придерживаетесь, каких встречных уступок и шагов навстречу ожидаете. Задачу этой стадии можно считать решенной, когда клиент не игнорирует вашей озабоченности, не защищается от поставленной перед ним проблемы, а включается в ее обсуждение, излагает свою точку зрения на нее.

6. *Конструктивное взаимодействие.* Теперь у вас есть реальная возможность разговаривать без опасения быть непонятым, без необходимости скрываться за психологическими защитами. Можно наконец начать принципиальный разговор по изначальной проблеме, комментировать аргументы клиента и в корректной форме выразить свое несогласие с ним.



## Площадка для игр

*Психотерапия происходит на пересечении двух игровых полей – пациента и терапевта. Если терапевт не может играть, он не подходит для этой работы. Если пациент не может играть, что-то должно быть сделано, чтобы пациент стал способным играть, после чего терапия может начаться.*

*Д. Винникотт*

В волейбол играют через сетку. Такой сеткой, разграничивающей и одновременно объединяющей консультанта и клиента, является **сеттинг** (англ. setting – установка, обстановка).

**Под сеттингом понимают правила, устанавливаемые в каждом конкретном случае применительно к организации работы.**

К этим правилам относятся: частота и продолжительность встреч, размер и условия оплаты, положение клиента (на кушетке или «глаза в глаза»), отыгрывание эмоций действиями во время и вне сессий, контакты с консультантом вне сессии, возможность изменения текущих договоренностей и т. п.

Одна из основных задач сеттинга – обеспечить безопасность участников.

В работе с клиентами я соблюдаю следующие **принципы в отношении межличностных границ**:

- договариваюсь о границах с самого начала;
- четко оговариваю допустимые условия общения;
- границы должны обеспечивать наши потребности в безопасности;
- они должны быть минимальными и допускать разумную гибкость;
- сокращаю эмоциональную дистанцию и соблюдаю социальную;
- не наказываю за нарушение границ клиентом, а выясняю мотивы нарушения и работаю с ними.

Если клиент выискивает информацию обо мне и моих близких за моей спиной, я говорю ему, что он сможет лучше всего узнать меня при общении со мной. В противном случае нам придется прекратить совместную работу. Если мой коллега говорит, что клиент критиковал меня, я предупреждаю его, что должен буду сказать клиенту, что и от кого услышал. Это дает мне возможность откровенно поговорить с клиентом о его отношении ко мне, а также понять, что помешало ему выразить свое недовольство непосредственно мне.

## Тайна исповеди

Поскольку клиентура набирается в основном за счет «сарафанного радио», клиенты могут состоять в определенных отношениях. Я соблюдаю личностную безопасность клиента, не рассказывая о нем другим. Раскрыть информацию меня могут обязать только органы суда и следствия.

Мать направила ко мне сына-подростка и после консультации звонит мне: «Скажите ваше мнение». Так же может вести себя жена алкоголика. Прошу этих обеспокоенных женщин получить согласие клиента на такой разговор. Обычно клиент возражает, и у матери появляется мотивация поработать с гиперопекой, а у жены – с созависимостью.

Если у меня возникла настоятельная необходимость позвонить тем, кто заботится о клиенте, я добиваюсь вначале его понимания, убеждаю, что действую в его интересах. Иначе клиент может воспринять происходящее как заговор против него.

Я предпочитаю записывать происходящее между мной и клиентом, а также во мне самом. Обещаю клиенту в любой момент зачитать написанное. Объясняю, что это занятие помогает

мне структурировать беседу, сокращает мои вмешательства и одновременно не дает пропасть возникшим ассоциациям, вопросам и предположениям. Записи сессий помогают мне контролировать эффективность процесса. Я использую их также для самоанализа, научной, педагогической и писательской работы.

Чтобы у клиента не уменьшилось доверие ко мне, я делаю лишь короткие заметки, которые дополняю после сессии. Если мне нужна пауза, чтобы записать важную информацию, спрашиваю разрешения клиента. Закончив запись, молча демонстрирую свою готовность возобновить контакт.

Если клиент не возражает, записываю сессию на диктофон, чтобы потом прослушать и проанализировать ее самому или вдвоем с супервизором. Распечатываю запись и показываю клиенту, когда он забыл или исказил то, что говорил.

## Место встречи

Встречи с клиентом могут проходить в офисе консультанта, дома у него или клиента, на нейтральной территории (в кафе, на прогулке по парку и т. п.). Удобней всего работать дома: вы остаетесь в своем любимом кресле, экономите на аренде офиса и на бензине, не тратите время на дорогу.

Однако в ваш дом теперь входят 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 там пол после неаккуратных клиентов.

Приготовьте платяной шкаф с вешалками, табурет и рожок для обуви, домашние тапочки. Повесьте в прихожей свои сертификаты в рамочке и настенный календарь. 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 забывайте проветрить помещение, особенно после тяжелых духов демонстративной клиентки. Вам потребуются кондиционер, ионизатор или вентилятор. Не ставьте пепельницы, просите закурившего клиента прекратить курить немедленно и впредь здесь не курить (вы же не курите сами – или вы аддикт?).

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.

При традиционном проведении сессий имеет значение использование одинаковых с клиентом кресел или стульев, расположение клиента и консультанта относительно друг друга (лицом к лицу, рядом на диване, клиент на кушетке спиной к аналитику, консультант за столом у компьютера), положение клиента в процессе консультации (сидя, полулежа, лежа).

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.

Я любил свою кровать и мог оставаться в ней часами, даже днем, натянув покрывало до самого подбородка. Здесь было покойно, никаких происшествий, никаких людей, ничего.

*Ч. Буковски*

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 напряжения – нет терапии.***

Семейную терапию легче организовать в доме клиента, особенно при наличии лежащих больных или престарелых членов семьи. Если визит организовали близкие клиента, предупредите их, что не будете скрывать от него своей профессии и цели визита.

Чтобы поговорить с клиентом без помех, необходимо уединиться с ним, 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. Если клиент не тяжело больной, постарайтесь убедить его приезжать к вам. Чтобы материально заинтересовать его в этом, ваш гонорар на выезде должен быть значительно выше обычного. Ведь вы тратите дополнительное время на дорогу.

Хочу предупредить женщин-консультантов. Не стоит ездить в одиночку к сексуально озабоченному одинокому пациенту. 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.

## **Виртуальное общение**

Меновщиков В. Ю. (2019), исследуя плюсы и минусы виртуального консультирования, приходит к выводу, что его можно использовать как сопровождение или поддержку традиционной психотерапии. Методы консультирования по Интернету, в принципе, подобны широко применяемому общению по переписке или по телефону.

Видеосвязь дополнительно дает участникам возможность видеть друг друга. Для большинства людей зрительное восприятие является ведущим – лучше один раз увидеть, чем сто раз услышать. Эффект присутствия у обоих участников при этом возрастает.

В группах во время видеоконференции люди общаются способами, которые являются характерными для коммуникации лицом к лицу: с высокими уровнями поддержки, принятия и положительными чувствами. Они могут развить ощущение сообщества и в состоянии предложить «плечо» другому участнику группы.

**Виртуальное консультирование обладает рядом преимуществ .**

**Пространственные особенности.** Клиент находится на своей территории, что способствует его уверенности и раскованности.

**Временные особенности.** Клиент может в любое удобное для него время незамедлительно соединиться с консультантом, что особенно важно для кризисных клиентов.

**Возможность прервать контакт.** Клиент может прервать беседу с консультантом в любой момент. Подобная возможность контролировать ситуацию общения имеет большое значение для лиц, нуждающихся в психологической безопасности.

**Эффект доверительности.** Голос терапевта звучит в непосредственной близости от клиента, что придает особую интимность беседе, формирует ее доверительную атмосферу, облегчает раскрытие глубоко личных проблем.

**Эффект ограниченной коммуникации.** Исключение телесной коммуникации делает акцент на речевом общении и тем самым способствует лучшему осознанию переживаемой

ситуации. Это помогает клиенту интеллектуально овладеть травмирующей ситуацией, уменьшает чувство тревоги, облегчает реалистическое принятие ситуации и переход к конструктивной личностной позиции.

Телефонный разговор находится на полпути между искусством и жизнью. Это разговор не с человеком, а с образом, который складывается у тебя, когда ты его слушаешь.

*А. Моруа*

Общение с клиентом по телефону или скайпу между сессиями я строю в зависимости от состояния клиента и сложности ситуации. Я сразу предупреждаю клиента: в случае ухудшения состояния мне можно звонить лишь для того, чтобы договориться о внеочередной сессии или отменить назначенную. Непредвиденной ситуацией, требующей моего неотложного вмешательства, может быть опасное для себя или других поведение клиента. Говорю также, что хотел бы в свободное время отдыхать от работы.

Если клиент звонит мне после сессии или пишет в скайп, чтобы спросить моего совета или получить другую скорую психологическую помощь, я предлагаю ему поговорить на сессии. Если он все же просит уделить ему «пару минут в виде исключения», я слушаю его без комментариев и советов две минуты, предлагаю продолжить разговор на сессии и прощаюсь.

Раньше я консультировал по телефону или по скайпу только иногородних или иностранцев. Эпидемия ковида заставила перейти на скайп со всеми клиентами, в том числе с супружескими, родительско-детскими парами и семьями. Моя домашняя группа тоже перешла на скайп-конференции.

Поначалу были опасения, что мы потеряем группу, но они оказались напрасными. Память сохранила ощущения от реального общения, так что вскоре все перестали замечать разницу. Более того, когда в группу стали включаться новые участники, их сразу стали воспринимать «живьем» – воображение натренировалось.

На улице люди стали походить на мертвецов и оживают только в Skype Online.

*В. Власенко*

Выявились и другие преимущества. Ни о ком не забудешь, не надо вертеть головой – на экране видно всех одновременно. И не спрячешься в уголок – ты все время у всех на виду, работай. Общение стало активнее, живее. Обо мне часто забывают, не говоря уже о камере. Но самое важное – прекратились «группы после группы», когда участники подолгу не расходились, переходя от психологических взаимодействий к тусовке.

## Кротовые норы

*Раз уж построил вокруг себя стену, не злись, если никто не захочет через нее лезть.*

*Э. Хармон*

В дополнение к обычным элементам практической реальности у клиента развивается фантазия, что его окружает магическое поле. Оно защищает его от опасностей окружающей среды, в которой консультант воспринимается как Спасатель. Поэтому «воображаемое» пространство консультирования нуждается в защите от вторжений внешней реальности.

А. А. Бадхен, (2014, с. 56–61) делит пространство отношений консультанта и клиента на четыре квадранта (рис. 6).

Пространство, входящее в верхний левый квадрант, характеризуется направленностью усилий консультанта на неосознавание клиентом происходящих с ним изменений при одновременном уменьшении свободы выбора своего поведения. Это пространство *манипуляции*.

Пространство верхнего правого квадранта характеризуется позицией консультанта, направленной на осознание клиентом собственного опыта при одновременном ограничении возможностей выбора своего поведения. Это пространство *конфронтации*.



Рис. 6. Пространство отношений консультанта и клиента по А.А.Бадхену

Нижний левый квадрант содержит пространство, характеризующееся, с одной стороны, направленностью усилий консультанта на неосознавание клиентом происходящих с ним изменений, а с другой – высокой степенью свободы выбора клиентом своего поведения. Это пространство *опеки*.

Нижний правый квадрант охватывает область отношений, характеризующуюся тенденцией к росту осознания клиентом своего опыта и одновременным увеличением свободы выбора своего поведения. Это пространство *вдохновения и роста* (рис. 7).



Рис. 7. Направленность усилий консультанта

В пространстве манипуляции клиент воспринимается в категориях сопротивления, в пространстве конфронтации – в категориях ненормальности, в пространстве опеки – глупости, в пространстве вдохновения – свободы.

Пространства слева соответствуют закрытой от клиента позиции консультанта, пространства справа – его открытой позиции (рис. 8). В верхних пространствах заложена тенденция к давлению консультанта, в нижних – к принятию клиента. В пространстве манипуляции для клиента уготовано изменение с раболепием, в пространстве конфронтации – уступка с покорностью, в пространстве опеки – рост с зависимостью, в пространстве вдохновения – освобождение с независимостью.

Девизы консультативных пространств выглядят приблизительно так (рис. 9).



Рис. 8. Закрытая и открытая позиции консультанта

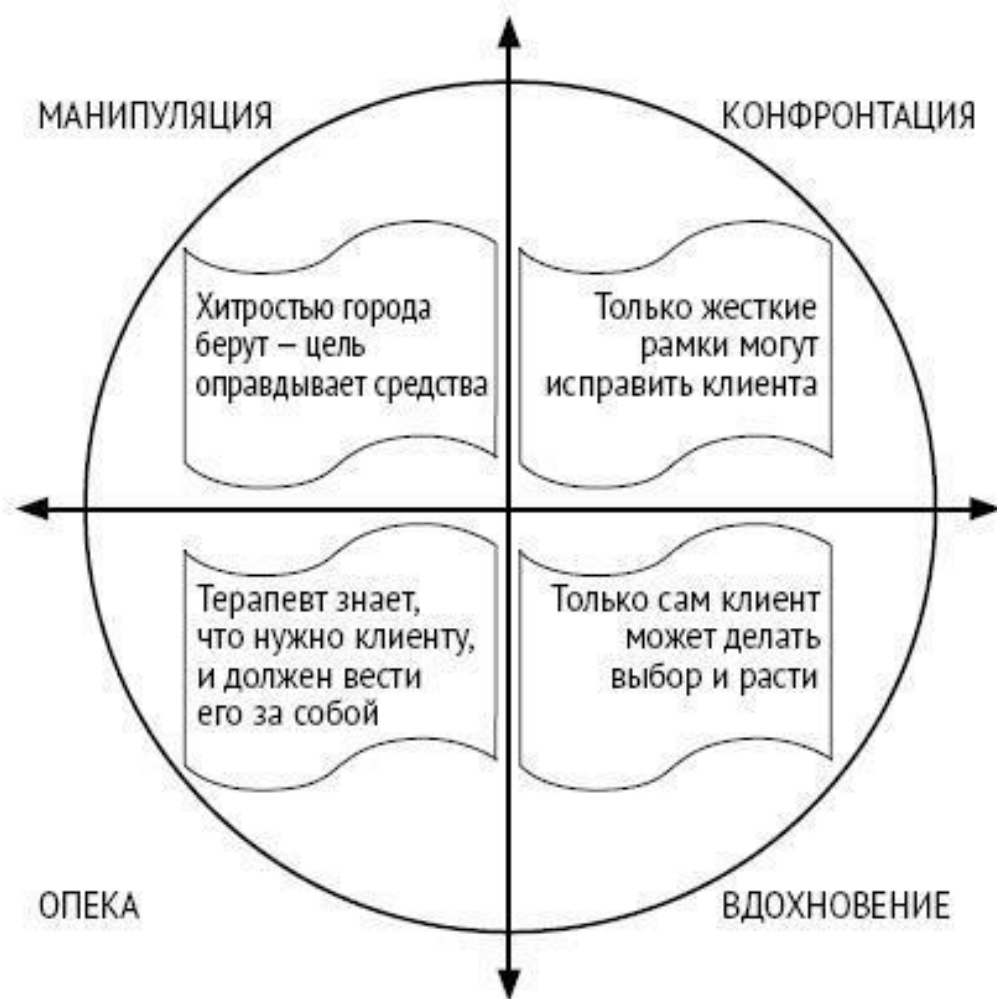


Рис. 9. Девизы консультативных пространств

## Манипуляции

Э. Шостром (2008) называет контактом взаимоотношения, в которых участвует подлинное, актуализирующееся «Я». Такой контакт представлен на рисунке как соприкосновение глубинных ядер личности, в отличие от манипуляции – взаимодействия внешних, периферических слоев личностей партнеров (рис. 10).



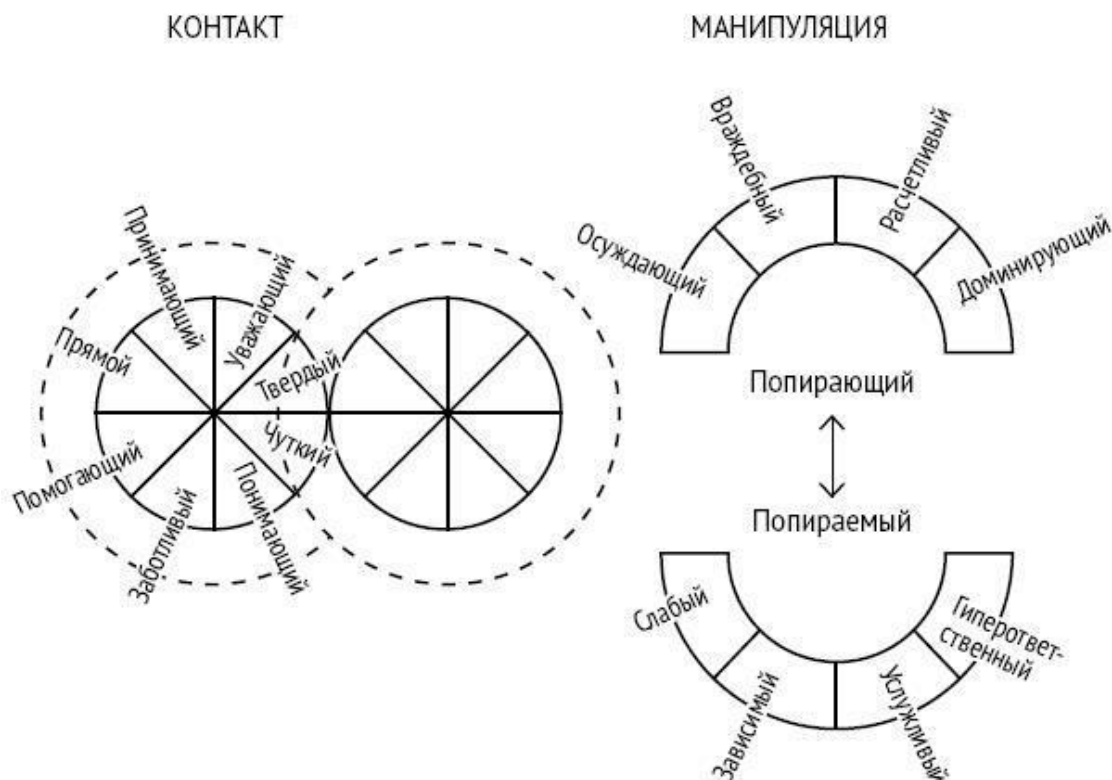


Рис. 10. Контакт по Э.Шострому

Манипулятор боится, что в процессе контакта вскроется его сущность, которую он отказывается видеть. Не желая рисковать, он предпочитает контролировать окружающих, а не вступать с ними в контакт. Он сам выбирает тему разговора, не слушает, а оценивает, не старается понять собеседника, а пытается убедить его.

Дж. Хейли (Haley J., 1963 по: Шостром Э., 2008) называет **несколько приемов, с помощью которых манипулятор может контролировать общение**.

**Отрицание факта общения.** «Мне кажется, вам следовало бы извиниться перед ним, хотя это, конечно, не мое дело и я не собираюсь вмешиваться». То есть он вмешивается, но в то же время отрицает это.

**Отрицание сообщения.** «Да ладно, не берите в голову». Или он может настаивать, что его неправильно поняли: «Речь вовсе не об этом».

**Отрицание адресата.** «Не обращайтесь внимания, это просто мысли вслух».

**Отрицание контекста или ситуации:** «Вечно вы надо мной смеетесь...» (обращение к прошлому), «Вы подумаете, что я спятил» (обращение к будущему). В обоих случаях он избегает иметь дело с партнером в настоящем, здесь и сейчас.

Манипулятор прибегает к подавленным или сдержанным эмоциям. Негодование представляет собой подавленное выражение страха. Человек, пребывающий в тревоге, подавляет свою агрессию и пассивно выжидает. Уныние может длиться неопределенно долго, если не дать ему выплеснуться в рыданиях. Смущение представляет собой желание идти на контакт с одновременным стремлением уклониться от него.

В процессе актуализации подобные эмоции могут осознаваться, выражаться и трансформироваться в базовые эмоции страха, боли, гнева, доверия или любви. Актуализатор не противится выражению стыда или смущения, ибо понимает их глубоко человеческую природу. Его цель состоит в том, чтобы обрести способность честно проявлять свои подлинные чувства.

С. В. Петрушин (2007) описывает ловушки, в которые попадает консультант, подыгрывающий манипуляциям клиента.

«Друг» ободряюще хлопает по плечу, жалостливо обнимает, предлагает чай, решает проблему клиента за него, помогает материально. Клиент ожидает от консультанта радостной улыбки при встрече, расспрашивает об успехах и здоровье, отказывается говорить на некоторые темы, продолжает общение даже после окончания времени консультации.

«Педагог» говорит назидательным тоном, цитирует авторитетов, дает моральные оценки, навязывает свой взгляд на жизнь. Клиент высоко оценивает знания консультанта, ожидает от него оценки своего поведения, приносит записанные дома списки своих вопросов, просит дать домашнее задание, ведет себя примерно и обходит интимные темы.

«Врач» собирает жалобы, делает записи, ставит диагноз, дает советы и рекомендации, пресекает возражения и «посторонние» разговоры клиента. Клиент лишь сообщает свои жалобы без их самостоятельного осмысления, отвечает на вопросы консультанта и ждет, когда тот «выпишет» ему ценный совет.

«Следователь» задает вопросы, чтобы проверить свою версию, которую не объясняет клиенту, пытается поймать на противоречии или уличить во лжи. Клиента очень трудно заставить врасплох, он воспринимает как возможную провокацию все, что делает консультант, часто делает паузы для обдумывания и пытается давать правдоподобные ответы на все вопросы.

«Авторитет» использует жалобы клиента, чтобы похвастаться, как блестяще он не раз справлялся с подобными случаями. Клиент подобострастно слушает все высказывания консультанта, некоторые восхищенно записывает, благодарит за мудрые советы и обещает до них «дорасти».

Автор выделяет **типичные манипуляции клиентов** и предлагает рекомендации, как на них реагировать.

- **Клиент рассказывает о других, а не о себе.** Рекомендуются: «Мне было бы легче понять вашу проблему, если бы это была информация не о других людях, а о вашем собственном участии в проблеме».

- **Клиент просит совета.** Рекомендуются: «Я могу посоветовать, а делать придется вам. И, если результат вас не устроит, кто за это будет отвечать?»

- **Клиент опаздывает или приходит раньше и просит извинения.** Рекомендуются: «Давайте рассмотрим это не как проступок, а как материал для анализа».

- **Клиент начинает расспрашивать консультанта о его мировоззрении, жизненном опыте и проблемах.** Рекомендуются: «А что вы сами думаете обо мне? Почему?» Крайний вариант: «Если клиент анализирует консультанта, то консультант становится клиентом. Давайте решим, кто из нас консультант, а кто клиент».

- **Клиент хочет узнать о личной жизни консультанта, семейном положении, количестве детей.** Рекомендуются: «Почему для вас это важно?» Крайний вариант: «Вам нужен консультант или семьянин?»

- **Клиент обвиняет консультанта в плохой работе.** Рекомендуются: «А с чем у вас ассоциируется „плохо“?»

- **Клиент проявляет недоверие к профессиональному уровню консультанта.** Рекомендуются: «У вас возникло сомнение в моей квалификации? Почему?» Крайний вариант: «Если вы мне не доверяете – обратитесь к другому консультанту».

## **Мой стиль**

*Считается, что доктор оказывает влияние на пациента в каждом случае эффективного лечения психики, но это влияние возможно, если и на него влияет пациент.*

**К. Г. Юнг**

## **Первый контакт**

Клиент звонит мне, просит его принять. Если за взрослого клиента звонит кто-то другой, я прошу перезвонить лично потенциального клиента. Выясняю, что клиент обо мне знает и чего от меня ждет. Не вхожу в подробности его проблем, не комментирую его высказываний.

Записываю имя и фамилию клиента, а также номер его телефона, объяснив, что это может понадобиться в будущем для обратной связи. Спрашиваю клиента, обращался ли он раньше к психологам или психиатрам, принимал ли психотропные лекарства, лечился ли в психиатрическом стационаре.

Указываю размер гонорара. Предупреждаю о точном времени начала и завершения сессии, а также о необходимости оплачивать пропущенную сессию, если она не отменена за 24 часа или раньше. Объясняю клиенту, почему не смогу его принять, если он придет раньше назначенного времени.

Выясняю реакцию клиента на мои условия. Согласовываю время и место встречи. Проверяю, правильно ли клиент все записал. Стараюсь закончить разговор через 5 минут.

## **Присоединение**

Я встречаю клиента в прихожей. Протянутую руку пожимаю приветливо и по-деловому. Не протягиваю руку для рукопожатия сам – не всем это нравится. Спрашиваю клиента, как он хочет, чтобы я к нему обращался. Показываю, где снять верхнюю одежду и разуться, предлагаю домашние тапочки.

Незаметно копирую клиента, чтобы дать ему возможность почувствовать близость и доверие, а себе – лучше вчувствоваться в состояние клиента. Клиент снимает пиджак – ему жарко. Делаю что-нибудь похожее со словами: «Да, сегодня жарко». Показываю клиенту, куда ему сесть, и после него сажусь сам. Он откинулся на спинку кресла или скрестил ноги – я тоже. Говорит медленно или тихо – и я уменьшаю скорость и громкость речи. Дышу и мигаю в его ритме.

## **Начало беседы**

Разговор начинаю нейтрально: «Я вас слушаю» или: «С чего начнем?» Обычно я начинаю с вопроса: «Что вас сюда привело?» Если клиент отвечает недостаточно подробно, спрашиваю его: «Не могли бы вы больше рассказать об этом?» Чтобы разговор не напоминал осмотр врача или допрос следователя, не задаю больше двух вопросов подряд. Использую и другие варианты начала интервью. Например, такой: «Вы выглядите очень несчастным» или: «Начинать всегда трудно».

Некоторым клиентам трудно сразу начать раскрываться. Можно потратить несколько минут на «разогрев». Я упоминаю имя клиента, общих знакомых, мимоходом обсуждаю детали его одежды и прочие пустяки типа погоды или последних новостей. Если мне что-то известно

о клиенте от его близкого или моего коллеги, сообщая эту информацию. Затем рассказываю клиенту о том, как я собираюсь построить сессию. Это знакомит клиента с моими возможностями и помогает не отвлекаться от главной задачи.

В зоне моего внимания находятся семь составляющих:

- 1) проблемы и симптомы клиента;
- 2) травмирующая ситуация;
- 3) внутренние ресурсы клиента;
- 4) наличие у него внешней поддержки;
- 5) мои отношения с клиентом;
- 6) мои профессиональные возможности;
- 7) мои возможные психологические проблемы.

### **Почему ко мне**

Клиенты, побывавшие до меня у другого психолога, иногда начинают сравнивать меня с ним. Некоторые расхваливают его, мобилизуя мое профессиональное честолюбие. Для меня это хороший повод узнать о положительных аспектах прежней терапии, чтобы включить их в работу. Но чаще клиенты жалуются на невнимание моего коллеги и выражают надежду на лучшее отношение к себе. При этом они скрыто угрожают уходом, если я не оправдаю их ожиданий.

Я выясняю объективные причины прекращения терапии, чтобы не повторять ошибок коллеги. Не высказываю критических замечаний в адрес коллеги по этому поводу.

***Чаще всего неудача бывает связана с тем, что не были четко оговорены взаимные обязательства психолога и клиента.***

Иногда уход клиента был обусловлен особенностями его характера или негативным переносом на коллегу. Воспоминания о нем в ходе терапии могут меняться в лучшую сторону.

Клиент может прийти от моего коллеги со сложившимся представлением о причинах своих проблем и способах их решения. Если он настаивает, чтобы я продолжал в том же духе, я могу уважительно пообещать, что рассмотрю его проблемы с этой точки зрения. А потом и с других, чтобы вместе выбрать лучшую.

### **В чем проблема**

Я проясняю 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 важных для клиента людей. При этом если вначале клиент осознает свою неэффективность, например, лишь в родительской роли, то, отвечая на мои вопросы, начинает задумываться и о своих супружеских отношениях.

Людей обычно сближает сходство взглядов на третьих лиц и разделяет различие взглядов на собственную особу.

#### ***3. Земецкий***

Вместе с клиентом мы составляем список его проблем в порядке степени важности. Включаем в список возможности клиента для разрешения этих проблем. Устанавливаем, какие темы наиболее дискомфортны.

***Я учитываю различие между проблемой в том виде, как ее высказывает клиент, и желаемым для него результатом.*** Спрашиваю клиента, чего бы он хотел достичь в идеале. Что произойдет с ситуацией и с ним самим, когда проблемы будут решены? Интересуюсь, есть

ли еще что-то, что беспокоит клиента. После этого кратко перечисляю его жалобы и представления о сложившейся ситуации, а также сопутствующие им идеи и чувства.

Выясняю важные факторы, лежащие в основе проблемы. Как клиент представляет себе ее происхождение, как пытался ее решить? Четко уясняю позитивные возможности клиента. Обсуждаю проблему до тех пор, пока ее суть не станет ясной для обоих. После этого перехожу к тому, чего клиент ожидает от меня.

### **Ожидания клиента**

Я определяю запрос клиента:

- *конструктивный* – с ожиданием помощи в самостоятельном разрешении проблем;
- *симптоматический* – с мотивацией лишь к ликвидации симптомов;
- *манипулятивный* – с попыткой использовать мои возможности для улучшения отношений к себе участников конфликта и других выгод.

Обещаю клиенту отвечать за:

- свой профессиональный уровень;
- достоверность информации, предоставляемой ему;
- анализ происходящего в процессе консультации;
- соблюдение временных рамок;
- выполнение Рабочего договора.

Предупреждаю, что не смогу отвечать за то:

- каким образом клиент будет распоряжаться полученной информацией;
- за те решения, которые он принимает;
- за те чувства, которые он испытывает.

Предлагаю клиенту взять на себя ответственность за:

- конструктивное использование времени консультации;
- готовность рисковать и открываться передо мной;
- те эмоции, которые он переживает во время сессии и после нее;
- готовность переживать дискомфорт, связанный с необходимостью изменений;
- выполнение Рабочего договора;
- применение в жизни положительных изменений, произошедших на сессии, и, таким образом, за достижение поставленных целей.

### **Мои вмешательства**

Я перевожу симптоматический или манипулятивный запрос клиента на конструктивный, спрашивая его:

- Чем именно волнует вас проблемная ситуация?
- Чем именно для вас она неудобна, неприятна или непереносима?
- Что для вас самое плохое в ней?
- Что было бы для вас лучшим выходом?
- Что именно вы предпринимали для решения проблемы?

Далее я переключаю внимание клиента с негативных проявлений проблемы на ее значение для его личностного роста. Помогаю переформулировать ее так, чтобы перейти от борьбы с проблемой к ее пониманию. Предлагаю клиенту найти новое, позитивное название для проблемы.

Забросать вопросами проще простого, куда труднее попасть в цель.

*Л. Кумор*

Прошу клиента пофантазировать вслух: что будет через год, если он выберет тот или иной вариант решения проблемы? Обращаю внимание на то, какие эмоции он испытывает. Удовлетворен ли перспективой? Если клиент, на мой взгляд, упорно «ищет не там», спрашиваю его, не хочет ли он рассмотреть и другие варианты. После получения согласия предлагаю ему на выбор несколько своих вариантов.

*Я учитываю индивидуальные и культурные особенности клиента. Для него может оказаться неприемлемым то, что кажется «правильным» решением с моей точки зрения.* Одни клиенты предпочитают директивные рекомендации, с другими понадобится длительное исследование личностной динамики.

В любом случае я избегаю категоричных высказываний. Использую вводные обороты: «Не кажется ли вам, что...», «А что, если...», «Не лучше было бы...» и т. п. Смягчаю интонацию и завершаю свое высказывание вопросами: «Как вам это?» и «Что бы вы могли еще предложить сами?».

### Завершение беседы

В конце беседы обобщаю чувства и родственные идеи, которые выразил клиент во время сессии. После этого спрашиваю его: «Что вы сейчас считаете своей основной проблемой, над которой хотели бы поработать?» Выслушав ответ клиента, уточняю: «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 предлагаю клиенту оставить слишком трудную тему для будущей работы и перейти к тому, что можно сделать уже сейчас.

Завершающая фаза беседы – это также время для того, чтобы предоставить клиенту необходимую информацию и дать профессиональную рекомендацию. Клиент может нуждаться в помощи консультанта другой специальности или 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.

Я выясняю, насколько оправдались ожидания, с которыми клиент обратился ко мне за помощью. Спрашиваю мнение клиента о сегодняшней сессии, о его чувствах ко мне. «Как вы себя чувствуете сейчас?» или «Насколько то, что произошло, соответствовало вашим ожиданиям? ... В чем именно?».

*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.*

Если клиент вел себя недоверчиво и не открывался, я демонстрирую оптимизм: «Кажется, сегодня нам нелегко было разговаривать. Что ж, ведь мы едва знакомы. Надеюсь, когда пройдет какое-то время и мы лучше узнаем друг друга, нам будет легче».

Как жаль, что вы наконец-то уходите...

*М. М. Жванецкий*

К концу сессии клиент может почувствовать себя хуже, чем в начале, поскольку обсуждал свои проблемы слишком откровенно или потому, что затронул слишком болезненную тему. Я проявляю понимание, ободряю и благодарю клиента: «Обратиться к кому-то за помощью может быть нелегко. Я считаю, что решиться на это – признак не слабости, а силы. Первый разговор всегда самый тяжелый, потому что нужно рассказать очень многое, а времени мало.

Вы проделали большую работу, рассказав о себе и своей жизни за такой короткий промежуток времени. Спасибо, что были откровенны и многим поделились со мной».

### **Отсоединение**

В течение последних 10 минут сессии я снижаю эмоциональный накал, незаметно меняю тему на менее напряженную и, овладев ходом беседы, увеличиваю долю своих высказываний. Замедляю темп речи, делаю более частые и продолжительные паузы, чтобы клиент мог восстановить свой обычный ритм.

Закрываю свои записи и отодвигаю их в сторону. Напоминаю об ограничении времени, выразительно посмотрев на часы. Договариваюсь о времени следующей сессии и помечаю его в своем ежедневнике. Встаю, провожаю клиента к выходу. Жду, пока он оденется, и открываю для него дверь. Не поддерживаю больше разговор. Если клиент задает все новые вопросы, радуюсь, сколько интересных тем для следующей сессии. И решительно прощаюсь на волне доброжелательного оптимизма.

## Время – деньги

*Помни, что время – деньги.*

**Б. Франклин**

Как правило, я предлагаю клиентам фиксированное время сессий, чтобы не нужно было каждый раз согласовывать время следующей встречи. Ритмичность встреч успокаивает и обеспечивает уверенность в завтрашнем дне. Фиксированное время к тому же помогает расставить приоритеты. Если для клиента наша работа так же важна, как и для меня, он подгонит свое расписание под фиксированное время. К этому времени у него рефлекторно включится нужное для работы состояние. Условия отмены сессий во избежание недопонимания оговариваются заранее. Опоздание и отсутствие клиента или перенос встречи мы с ним обсуждаем на очередной встрече.

***Неопытный клиент рассчитывает получить спасительный рецепт за одну встречу.***

Я предупреждаю, что не успею разобраться в его проблемах за 45 минут. В случае кризисной ситуации, если есть возможность, предлагаю сделать 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.

Не превышай скорости 24 часа в сутки.

**Х. Штейнхаус**

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 мое личное время. И наконец, получает повод для недовольства: я не помог ему. В таком случае я говорю клиенту: «Жаль, что у нас не осталось времени для такой важной темы. Подождете до следующей сессии или встретимся раньше?»

Если мы с клиентом не зафиксировали постоянное расписание встреч, а он не записывается на следующий раз, я напоминаю ему, что буду ждать его звонка. Если я не могу провести очередную сессию в фиксированное время, говорю об этом во время сессии, а не при прощании. Оставляю клиенту возможность выразить свою реакцию и проработать ее со мной. Анализирую и свои чувства, испытанные в этой ситуации, особенно если она возникает с этим клиентом не первый раз.

Я оставляю 10–15 минут между сессиями. За это время завершаю запись проведенной сессии. Если не сделать этого сразу, важная информация может быть безвозвратно утеряна. Готовлюсь к встрече со следующим клиентом. Для этого читаю запись последней сессии, проведенной с ним.

Если из-за моей оплошности два клиента пришли на сессию в одно и то же время, я извиняюсь и предлагаю поработать с каждым по полчаса – по 15 минут я добавлю в следующий раз. Другой вариант: одному из них прийти сегодня, когда у меня появится окошко или сразу после окончания моего рабочего дня. Пусть клиенты сами определятся, кто останется сейчас или кинут жребий. Мой выбор может выглядеть как предпочтение одного другому и наверняка спровоцирует реакцию переноса у обоих клиентов.

Я стараюсь разобраться, с чем связана эта оплошность. Нечетко договорился с одним из клиентов? Не является ли это негативной контрпереносной реакцией? Не стал ли я в последнее время забывчивым из-за перегрузки и не сократить ли мне тогда число клиентов или взять небольшой отпуск?



## Длительность работы

Клиент с хроническими проблемами интересуется, сколько времени займет работа.

– Над симптомами меньше, чем над их корнями. Однако, если оставлять корни, снова вырастают какие-нибудь симптомы. Приходится возобновлять работу.

– Авось не вырастут. За какое время вы сможете привести меня в норму?

– Это будет зависеть 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.

Я возвращаюсь к этому вопросу через 3–5 сессий, в конце **диагностической стадии** при уточнении плана работы. Предлагаю клиенту выбрать программу-минимум, ориентированную на симптомы, или программу-максимум. Напоминаю, что скупой платит дважды. Если в процессе работы клиент так и не заключил со мной договор о программе-максимум, на последней сессии искренне желаю ему самостоятельно справиться с хроническими проблемами. И предупреждаю, чтобы он все же не тянул до последнего, иначе придет без сил, необходимых для длительной работы.

При наличии выраженных личностных расстройств в состоянии декомпенсации я ограничиваюсь проблемно-ориентированным консультированием. Это помогает избежать углубления регресса и формирования эмоциональной зависимости от меня. При этом я учитываю, что, если встречаться с клиентом реже одного раза в неделю, забывается содержание предыдущей сессии, трудно восстановить рабочий контакт и обеспечить непрерывность процесса работы. Редкие встречи укрепляют готовность клиента использовать меня как скорую помощь, работа с собой не планируется даже после улучшения состояния.

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. Я объясняю 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 необходимые условия.

Для краткосрочной психодинамической терапии подходят психически устойчивые личности, склонные к самонаблюдению, способные выделять и описывать свои чувства, выдерживать фрустрации, понимать интерпретации и быстро устанавливать доверительные отношения. Для начала я предлагаю встречаться как можно чаще. Перехожу от 3–4 сессий в неделю к двум тогда, когда клиент научился самостоятельно работать с полусознанным материалом и больше не подавляет его. Такая частота встреч возможна на завершающей стадии работы, когда нужно закреплять достигнутое и переходить в автономный режим.

## Пробный период

После окончания диагностического периода я перехожу к пробному. В течение оговоренного числа пробных сессий (5–10) уточняю предварительный диагноз, обсуждаю его с клиентом, и мы вместе решаем, подходит ли ему выбранный метод терапии, смогу ли помочь я сам или понадобится другой специалист. В сомнительных случаях я предлагаю продлить пробный период еще на 5–6 сессий.

Если мы решили продолжить работу, то уточняем 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 браться за то, что мне не*

**по силам, из опасений травмировать пациента отказом.** Пусть у него останется доверие к терапии в других условиях, мое дело в этом случае – обеспечить их.

Длительность работы зависит не только от диагноза и ресурсов клиента, но и от моих возможностей и особенностей. Меня иногда раздражает медленный прогресс работы, я могу начать подгонять клиента. Если работа все же буксует из-за нерешительности клиента, я договариваюсь с ним о конечном сроке консультирования. Этот срок не должен превышать реальных возможностей подопечного, но и не должен преуменьшать их.

На супервизиях мне нередко приходится наблюдать, как начинающий консультант затягивает дело. Это может происходить по нескольким причинам: отсутствие навыков завершения работы, страх остаться без клиентов, материальные соображения, перфекционизм, потребность спасать, зависимость клиента.

## Уход клиента

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

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

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.

## Можно заканчивать

Клиент чувствует облегчение симптомов, они воспринимаются как нечто чуждое, клиент понимает свои характерные защитные механизмы, он способен понять и признать свои характерные реакции переноса. Он продолжает работу с собой в качестве метода разрешения своих внутренних конфликтов.

Я напоминаю клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Помогаю точнее и конкретнее обозначить изменения, которые произошли в процессе нашей работы. Провожу обзор его достижений и делаю вывод о выполнении Рабочего договора. Предлагаю встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами.

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

*Д. Винникотт*

На фоне предстоящего расставания клиент вновь переживает чувства, связанные с детской психотравмой. У него возникает проблема остатков переноса и замещения консультанта. Мы определяем вместе разочарования, границы и неудавшиеся аспекты работы, обсуждаем возможность повторного обращения за помощью и планы на будущее. При необходимости я направляю клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

## Деньги

Консультант – социальная профессия. Клиент выступает как работодатель, консультант – как наемный работник. Нередко клиент требует за свои деньги гарантированного результата. Объясните, что вы получаете деньги не за результат, а за то, что помогаете клиенту в работе. Гарантировать вы можете только свою добросовестность и профессионализм.

***Внесение оплаты не только способствует стабильности посещения, но задает мотивированность клиента на позитивный результат работы.*** Оплата должна быть ясной и более-менее постоянной для клиента. Сообщать обо всех изменениях необходимо заранее.

За стремлением консультанта к высоким гонорарам обычно стоит желание буквально набить себе цену. С другой стороны, консультант, берущий за свои услуги маленькую оплату или работающий бесплатно, возможно, удовлетворяет в первую очередь свою потребность в том, чтобы быть нужным. Или ставит клиента в положение морального или материального должника, а там уж – что и когда он попросит. Другое дело – начинающий консультант, который учится на своих ошибках. Его оплатой является бесценный опыт.

Многие клиенты тоже сверхценно относятся к деньгам. Одни используют оплату терапии для манипуляции родственниками, пытаются уйти, не заплатив, забывают дома кошелек, не хотят оплачивать пропущенную сессию. Другие, наоборот, предлагают оставить сдачу в счет следующей сессии или заранее оплатить ее, стесняются давать деньги в руки, кладут их в конверт, оставляют на видном месте. Стараются оказать дополнительные услуги, предлагают подарки.

Резкий отказ консультанта 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 ожидал от вас клиент. 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 выражать чувства не действиями, а словами.

Клиент может попросить продлить сессию за дополнительную плату. Не соглашайтесь на это. Пусть клиент заранее укладывается в оговоренное время, 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.

Есть вещи важнее денег, но без денег эти вещи не купишь.

*П. Мериме*

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.

## Уговор дороже денег

*Клиент обращается ко мне, как правило, не для того, чтобы измениться, а чтобы научиться у меня лучше играть в свои игры.* Поэтому он уходит, если ему не подыгрывать, но уходит и в том случае, если может легко провести меня. Выход – в контролируемой игре.

Мои рабочие отношения с клиентом основываются на сознательном стремлении клиента к сотрудничеству с консультантом и его готовности воспользоваться помощью в преодолении переживаемых им сложностей.

Такие отношения предполагают:

- взаимопонимание и согласие в отношении целей работы;
- обоюдную приверженность задачам, которые необходимо выполнить для достижения этих целей;
- принятие на себя взаимных обязательств в совместной работе;
- неразглашение непубличных сведений друг о друге;
- доверительную атмосферу, в которой безопасно быть собой и проявлять себя открыто и честно;
- умеренное сходство наших систем ценностей с клиентом;
- взаимную способность «вставать на место друг друга»;
- мои возможности оказывать влияние на клиента;
- взаимную готовность учиться друг у друга;
- достаточно высокий уровень взаимной привязанности, способствующий поддержанию отношений сотрудничества при разрешении напряженных ситуаций, возникающих в процессе консультирования.

Я в общих чертах знакомлю клиента с условиями работы, необходимыми для ее эффективности. Объясняю необходимость пробного периода и оговариваю его продолжительность. Описываю методы, которые буду использовать в работе с ним в это время. Привожу примеры их удачного использования. Подчеркиваю важность активной позиции клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. В заключение даю клиенту с собой предварительный текст Рабочего договора.

### РАБОЧИЙ ДОГОВОР

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

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

2. Консультант обязуется:

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

2.2. Провести диагностическое обследование Клиента.

2.3. Обсудить с Клиентом диагностическое заключение.

2.4. Ознакомить Клиента с современными методами консультирования.

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 (субъективные и объективные возможности, время, поддержка близких людей);
  - г) форму помощи Консультанта (с учетом вышеупомянутых пунктов);
  - д) распределение ответственности за достижение цели работы;
- 2.7. Обеспечить Клиенту место и время для совместной работы:
- 2.7.1. Находиться на рабочем месте 45 минут от начала сессии, если Клиент ее не отменил.
- 2.7.2. Во время сессии не отвлекаться на свои личные дела.
- 2.7.3. Договариваться о переносе времени сессии за 24 часа или раньше.
- 2.7.4. Извещать о предстоящем отпуске за 15 дней.
- 2.7.5. Предоставить Клиенту возможность зафиксировать постоянное время сессий.
- 2.7.6. Предоставить Клиенту право отменить абонированное время сессии без оплаты за 24 часа до начала сессии или раньше.
3. Консультант вправе:
- 3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и совместной работы с Клиентом в случае:
- а) если результаты диагностики не позволяют 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 – 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 Консультанту.
- 4.2. Обсуждать свои чувства к Консультанту только с ним самим.
- 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, прерывании или прекращении 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 вначале, а при работе по скайпу – за 24 часа до сессии или раньше.

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

***Вместе со мной клиент планирует нашу работу, начинает тренировать недостающие навыки, отслеживает положительные изменения, формирует новые вкусы и ценности.***

Договориться, в принципе, можно всегда и со всеми. Главная трудность заключается в том, чтобы договор потом соблюсти.

*Ю. Татаркин*

Для того чтобы клиент научился чему-то, необходимо определенное количество «репетиций». Обычно они не осознаются клиентом, за исключением тех случаев, когда я предлагаю домашнее задание. При этом все, чему научается клиент в процессе нашей работы, я стараюсь обобщать таким образом, чтобы он умел применять эти новые адаптивные методы поведения в семье, на работе и с друзьями.

## Спорный момент

*Любой может рассердиться – это легко, но рассердиться на нужного человека в нужное время, по нужному поводу и нужным образом – нелегко.*

*Аристотель*

Я расспрашиваю о чувствах клиента в ответ на мое критическое замечание. Не поддаюсь на предложение замять обиду – мол, ничего особенного. Потом это окажется камнем за пазухой, которым воспользуется сопротивление. ***Я не отрицаю свою ошибку, когда клиент ставит ее мне на вид. Признаю ее сразу, не пытаюсь оправдываться и тем более – сваливать ответственность за свой прокол на клиента.***

Клиент может отрицать, что моя ошибка имеет для него значение. Или, наоборот, охотно присоединится к моей самокритике и начнет делать из мухи слона. Если его манера самоутверждаться за мой счет становится слишком неприятной, я говорю о своих чувствах и предлагаю клиенту переформулировать свое критическое высказывание.

Даже если я не согласен с клиентом по существу, я допускаю, что он может быть прав. В то же время не дохожу до формального соглашательства или показательного самобичевания, используя то, что случилось, для пользы дела.

Разбираюсь, что я объективно сделал не так, а что клиент приписал мне. Извиняюсь за первое и работаю со вторым.

Когда мазохист слышит мою критику, он вновь чувствует себя жертвой строгого родителя. Он не отделяет своего «Я» от своих чувств, мыслей и высказываний, при этом нередко чувствует одно, думает другое, а говорит третье. После моего критического замечания он может заняться самоедством, стеная и плача в надежде разжалобить меня и превратить из критика в спасителя.

Когда это не выходит, он получает свой приз: все всегда делают его жертвой. В другой раз он может начать неубедительно оправдываться, чтобы получить дополнительную порцию критики и за это. Загнанный в угол, он в отчаянии выпаливает что-то типа «Сам дурак!», потом благородно прощает и униженно просит прощения.

Клиент может жаловаться на своих родителей, сваливая на них ответственность за свое поведение. Но, если я скажу папиной дочке что-то плохое про ее безответственного отца или полусироте про ее эгоистичную мать или бабушку, оскорбленная клиентка может отреагировать по типу «Наших бьют!».

Я дружелюбно задаю клиенту несколько уточняющих вопросов, чтобы появилась возможность взглянуть на проблему его глазами. Ищу способ в чем-то согласиться с клиентом, чтобы он пришел в более подходящее состояние для общения.

С помощью «Я-высказываний» я описываю клиенту свой взгляд на ситуацию. Показываю, какое воздействие оказало на меня его поведение. Излагаю несколько версий развития ситуации и ожидаю его выбора. Могу предложить клиенту свой вариант выхода из сложившейся ситуации.

Если клиент пытается продемонстрировать свое превосходство, задавая «академический» вопрос и обнаруживая при этом свою некомпетентность, я благодарю клиента за интересный вопрос, подчеркиваю его важность и глубину и предлагаю вернуться к обсуждению этого вопроса после соответствующей подготовки.

Некоторые клиенты не способны описывать свои чувства словами и отыгрывают их действиями: отменяют или пропускают сессии или просят назначить дополнительные встречи, звонят между сессиями, не оплачивают их и т. п. Подобное поведение наблюдается обычно у



них в начале терапии, в периоды глубокой регрессии клиента во время сессии и при переживании кризиса.

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

*А. Шопенгауэр*

Строгие требования соблюдать условия работы могут лишь разозлить таких клиентов. Они считают, что я их не понимаю и поэтому не заслуживаю доверия. С другой стороны, моя эмоциональная стабильность и способность сохранять границы дает клиентам образец независимости, и они начинают чувствовать себя спокойнее и увереннее.

***Клиент начинает понимать, что близость возможна и достижима. Он учится доверчиво выражать свои чувства ко мне и благодаря этому чувствует себя понятым и принятым.*** В ходе наших взаимодействий он узнает, чего требуют близкие отношения, и учится создавать такие же отношения с важными для него людьми.

## Как высказывать критику

Распространенной ошибкой является сравнение поведения клиента с намеченным хорошим. Недостаточно хорошее поведение при этом подвергается критике консультанта, что может оттолкнуть самолюбивого клиента. Особенно консультанту трудно сдерживать свое раздражение, когда клиент начинает несправедливо обвинять его.

***Во время спора клиент должен чувствовать уважение консультанта, желание продолжать сотрудничество и готовность скорректировать свое поведение для пользы дела. Слишком частые споры с клиентом обычно говорят о негативном контрпереносе.***

Задумайтесь, для чего вам в очередной раз захотелось выказать клиенту свое недовольство. Чтобы наказать его, отомстить за недовольство вами? Чтобы насладиться своей властью над ним? Чтобы выглядеть естественным и искренним? Если этого хочет от вас собственный невроз – не делайте ему такого подарка. Приберегите эти чувства для своего супервизора.

Выдвигайте несогласие в порядке обсуждения, не навязывая свое мнение. Не занимайте позицию сверху: «Сколько раз я вам говорил!» Не повышайте голос. Держитесь доброжелательно и спокойно. Прежде чем указать клиенту на его ошибку, искренне признайте его достоинства и успехи. Начните с того, что может вызвать утвердительный ответ и таким образом настроить клиента на согласие.

Уберите обвинительное «жало», щадите самолюбие клиента.

***Не переходите на личность: критикуйте мысли и поступки, а не человека.***

Упомяните о собственной похожей ошибке, обсудите поведение вымышленного лица, вспомните похожий случай из известного фильма. Или случай из жизни клиента, который вы уже проработали. Только не с оттенком: «Ну вот, опять...»

Проявите уважение к оправданиям клиента, не отвергая их сразу и резко, даже если они кажутся вам надуманными. Дайте человеку возможность высказаться до конца, стремитесь не доказывать свое, а как можно лучше понять его аргументы. Постарайтесь взглянуть на ситуацию с точки зрения клиента, разделить его мысли и желания и только потом обсудите все «за» и «против».

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

*Т. Карлейль*

Сделайте так, чтобы недостаток выглядел легко исправимым. Сместите акцент на конструктивные предложения, помогите человеку найти выход. Не требуйте немедленного согла-

сия 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 на семейной сессии или на группе. Публичная критика ранит больше.

## **Как воспринимать критику клиента**

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

Быть опровергнутым – этого опасаться нечего; опасаться следует другого  
– быть непонятым.

*И. Кант*

- 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 крайних формах.

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

## Сексуальные ловушки

*Зачем уж так с клиентом целоваться...*

**В. П. Вишневский**

Г. Габбард и Э. Лестер (2014) описывают типичную ситуацию нарушения сексуальных границ. Консультант средних лет страстно влюбляется в свою клиентку намного моложе него. Страстная влюбленность возникает в период сильного стресса, произошедшего в жизни консультанта. Это может быть развод, разлука, болезнь ребенка или супруги, смерть членов семьи, разочарование в собственном браке или работе.

Кризисная ситуация актуализирует свойственные таким консультантам особенности, как потребность в признании, жажда быть любимым и идеализированным, а также склонность спасать клиентов для повышения своей самооценки. Подобно Нарциссу, влюбившемуся в свое отражение в воде, консультант видит идеализированный образ себя в клиенте.

Консультанты, сомневающиеся в своей привлекательности, очень нуждаются в том, чтобы клиенты подтверждали ее. Другие, наоборот, чувствуют в себе избыток сексуальной энергии, которой делятся с клиентами, чтобы избавить их от сексуальных страхов.

Некоторые консультанты борются с запретами, как с контролирующими родителями, от которых защищались, чтобы не потерять свою независимость. Обычно эти консультанты обижены на начальство, которое якобы недооценивает их. Бессознательная жажда мести нацелена на то, чтобы поставить начальство в неудобное положение, пусть даже с риском потерять работу.

Заброшенная в детстве, а также пережившая инцест клиентка может связывать свои проблемы с недостаточной любовью родителей в детстве и надеяться на исцеление любовью консультанта. Эти фантазии разделяет консультант. Социальные и этические запреты на сексуальные отношения между консультантом и клиентом могут лишь подталкивать обоих в сексуальную ловушку по принципу «запретный плод слаще».

По наблюдениям авторов, клиенты с пограничным и демонстративным расстройством личности часто настаивают на том, что любовь для них – единственное спасение, а слова бесполезны. Обычно это импульсивный молодой человек, ориентированный на действия и употребляющий психоактивные вещества. Он может быть довольно обаятельным и по-детски непосредственным, так что женщина-консультант начинает относиться к нему «просто как к ребенку».

Несмотря на знание того, что в его истории наблюдалось асоциальное поведение или нарциссическое использование других, женщина-консультант начинает пытаться «остепенить» его своей любовью. Она вовлекается в перевоспитание, которое переходит в сексуальные отношения. Происходит эротизация контрпереноса, похожая на формирование эротизированного переноса у участников инцеста. Эйфория лишает консультанта способности осознавать разрушительный и саморазрушительный характер своего поведения.

Для профессионала, нарушающего границы в консультативных отношениях, характерны:

- фантазии, что он должен делать все больше и больше, чтобы быть лучше родителей клиента;
- нарциссическая уверенность в том, что «только я один могу спасти (вылечить) этого клиента»;
- убежденность, что клиентам помогает исключительно его личность, а не знания и техники;
- склонность к действиям, а не к размышлениям;
- изоляция аффективной составляющей от рационального понимания;

- бунтующее начало, побеждающее социальные и моральные запреты как угрожающего родителя;
- сексуальная агрессия по отношению к клиенту и мазохистская склонность к саморазрушению.

*Для многих клиентов консультирование связано с желанием быть любимым и получать объятия, а также с чувствами, которые усиливаются из-за невозможности удовлетворить эти желания.*

Консультант, который оказывается доступным круглые сутки, торжественно заверяет пациента в любви и обнимается с ним, путает буквальное с символическим. Он не может стать родителем или любовником без разрушения консультативных отношений.

Авторы предлагают ряд руководящих принципов, которые могут помочь консультанту соблюдать границу между допустимой консультативной работой и эксплуатацией клиента:

- 1) своевременно замечать первые проявления перехода границ;
- 2) определять, находятся ли они за пределами способности консультанта к самоанализу;
- 3) оценивать возможный вред нарушения границ для клиента или консультативного процесса;
- 4) обсуждать его последствия с клиентом;
- 5) следить, повторяется ли нарушение границ.

Н. Д. Семенова (2000) приводит данные зарубежных исследователей, по которым 13,7 % мужчин и 3,1 % женщин-психотерапевтов признают эротический контакт с пациентами, причем каждый третий из них сознается еще и в том, что имел подобный контакт более чем с одним пациентом. Женщины составляют большинство среди жертв таких злоупотреблений. Среди злоупотребляющих своим положением специалистов психиатров несколько больше (33 %), чем психологов и социальных работников (соответственно, 19 % и 13 %). Однако в общей медицинской популяции доля психиатров ниже, чем, например, хирургов, гинекологов и врачей общего профиля.

Установка на сексуальный контакт с пациентом варьирует и в зависимости от теоретической ориентации специалиста: наиболее «воздержанными» оказались терапевты психоаналитической ориентации, наименее – разного рода гипнологи и лица, характеризующиеся «размытой» теоретической ориентацией, не имеющие специальной квалификации и лицензии.

Выделены следующие типы подобных специалистов:

- грустный специалист средних лет, имеющий семейные и/или супружеские проблемы, эксплуатирующий «позитивный перенос»;
- манипулятивный социопат с «плохим» характером;
- сексоголик с извращенной сексуальной фиксацией;
- «сексуально свободная» незрелая личность;
- нарциссический мужчина, реализующий свое грандиозное «Я» в роли мачо; он «любит» своих пациенток и жаждет быть любимым ими в надежде, что терапевтическая интимность станет «настоящей» интимностью.
- «отчужденный, интровертированный» терапевт, считающий, что его соблазнили; он испытывает чувство вины и раскаивается в случившемся.

Причины перехода сексуальных границ с клиентом можно отнести к одной из следующих категорий:

- 1) психотические нарушения;
- 2) психопатии и сексуальные извращения;
- 3) «тоска по любви»;
- 4) мазохистская капитуляция.

Самой редкой является первая причина, тогда как остальные три широко представлены среди практикующих специалистов. В рубрике «психопатии и сексуальные извращения» находятся специалисты, страдающие тяжелой нарциссической личностной патологией наряду с яркими антисоциальными включениями. Будучи уличенными в нарушении этических норм, они настаивают на том, что они с клиентом действительно «любят друг друга», хотя клиент для них – всего лишь объект сексуального удовлетворения и подчинения.

У врача было два внутренних голоса. Один успокаивал: «Ну что ты так переживаешь, многие врачи спят со своими пациентками, ну случилось, и ничего страшного...» А второй не унимался: «Но ты-то, братец, ветеринар!»

«Тоскующие по любви» также говорят, что влюблены. Они одержимы потребностью утвердиться в глазах клиентов, используют их для повышения самооценки. Многие из них переживают так называемый «кризис середины жизни» и убеждены в том, что «любовь лечит». Часто это психотерапевт средних лет с проблемами супружеской жизни либо переживший утрату кого-то значимого в жизни. Он влюбляется в пациентку намного моложе себя и, находясь во власти эротизированного контрпереноса, отрицает, что его отношения с пациентом выходят за рамки трансферных отношений.

Такой психотерапевт:

- принимает преимущественно женщин;
- лечит женщин и мужчин по-разному;
- ему кажется, что он вполне компетентен, чтобы вводить «инновационные техники», включая установление выходящих за рамки психотерапевтических отношений;
- он раскрывает пациенткам детали своих семейных и супружеских проблем, рассказывает о конфликтах на работе;
- пациенты расценивают его как «харизматического гуру»;
- он не считает нужным советоваться с коллегами и искать психологической помощи в затруднительных ситуациях.

В «лучшем случае» роман с клиенткой может закончиться недолгим браком, который используется в качестве морального прикрытия свершившегося злоупотребления и эксплуатации («Как честный человек, я должен был на ней жениться...»).

## **Техника безопасности**

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.

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.

Если пациентка сидит, широко расставив ноги, следует как бы между прочим попросить ее одернуть юбку. Если она сидит, закинув руки за голову и выставив вперед груди, можно сказать: «Потрясающе! Так вот, возвращаясь к вашей проблеме...» В более серьезных случаях бережно выслушайте признание клиентки в любви, выразите уважение к личности и понимание силы ее чувств. Укажите объективные причины, заставляющие вас отказать. Выразите сочувствие по поводу отказа.

– 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?

Психоаналитик, изменив всем известному правилу, сблизился со своей пациенткой. Просыпаются они утром в одной постели, она говорит:

– Боже, как хорошо!

– Ну что ты, мы же не на сеансе, дома ты можешь называть меня по имени...

Избегайте физических контактов с такой клиенткой, 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. Если все же сами попали в такую ловушку, немедленно прекратите терапию, перестаньте встречаться, направьте клиентку к другому специалисту, а сами пройдите супервизию и личную терапию.

***Отношения между вами и клиентом не могут быть любовью. Ведь клиент общается с вами не в реальной обстановке, где можно видеть, как вы проявляете себя в разных ситуациях, а в кабинете, практически ничего о вас не зная, – ваш образ создан его фантазиями о вас. Вы выполняете для него роль символической фигуры, на которую он проецирует свои чувства.***

Вы сфокусированы на клиенте, и он чувствует, что его как человека глубоко понимают и принимают. В ответ клиент испытывает благодарность и симпатию. Безопасность и поддержка, которые вы обеспечиваете клиенту, открывают перед ним возможность проявлять также свои сексуальные импульсы, которые в обычном (небезопасном) окружении он подавляет. В результате клиент переживает влюбленность в вас, не отдавая себе отчета в том, что его чувства адресованы символическому объекту, а не вам.

## Сны про меня

*Толкование сновидений – это королевская дорога к знаниям  
бессознательной активности ума.*

**З. Фрейд**

Клиенты нередко умело скрывают свои истинные чувства ко мне, поэтому я уделяю особое внимание снам, которые приснились сразу после последней сессии или перед текущей. Такие сны предупреждают клиента и меня о наличии глубокого болезненного бессознательного материала, который неизбежно будет проявлен. Они также приглашают к осознанию того, что этот материал целиком принадлежит консультативному процессу и может быть разрешен только внутри него.

Установка на рассказ о сновидении делает меня важным персонажем сна клиента. Спонтанно рассказанное мне сновидение, как правило, адресовано мне. Я присутствую в таком сновидении явно или опосредованно. Какие-то фрагменты сна клиент вспоминает с тревогой: ему это не должно сниться, опасно показать это мне, будет стыдно передо мной. Как раз в таких фрагментах можно обнаружить отношение клиента ко мне или его представление о моем отношении к нему.

Клиент обычно переносит на меня страстное отношение к важным людям из детства: родителям, бабушке или деду, дяде или тете, старшему брату или сестре. Это может быть обожание или ненависть, причем они по-детски легко могут переходить друг в друга.

Возможно отождествление меня с персонажем из сна или поиск общности функции фигуры из сна и моей функции в отношениях с клиентом. При этом я предлагаю клиенту прямо говорить о чувствах, а сам могу остаться в роли персонажа из сна, прошу изобрести для меня какую-нибудь роль в ткани сновидения или завершить сон, включив меня в это завершение.

**Клиент не удерживается долго на работе из-за конфликтов с начальством.** Со мной он держится подчеркнуто почтительно. Сны клиента обнаруживают скрытую тенденцию к соперничеству с авторитетом.

*Я иду со своим любимым японским пивом «Саке», у которого вкус тоньше и легче, чем у немецкого. Встречаю вас, вы просите дать попробовать и разобраться в нем. Я удивлен, что вас интересует мое пиво, открываю банку и отдаю.*

Чему я могу его научить? Он разбирается в спиртных напитках лучше меня (лат. spiritus – душа). Его душа тоньше моей (нем. Starkenbaum – крепкое дерево).

**Я сказал клиентке с компульсивным перееданием и ожирением**, что в ней под панцирем осторожной Тортиллы живет маленькая девочка. После сессии ей приснился следующий сон.

*Я брожу по офису одна, глубоко беременная, и радостно ожидаю кесарева сечения, которое будете делать вы. Я смотрю сверху, как вы подходите ко мне – молодой и голый по пояс. Вы втыкаете нож мне в живот, разрезаете. Слышно, как лопаются слои. Я жалуюсь, что мне больно. Вы говорите: «Не придумывайте, все нормально». И боль проходит.*

*Вы вытаскиваете большого ребенка, я вижу его, счастлива, хотя способ звериный. У ребенка большие глаза, быстро чернеют волосы, брови. Проходит час. Я ищу ребенка на своем столе, заваленном бумагами и канцелярскими принадлежностями. Я роюсь в них и наконец докапываюсь до ребенка, который уменьшился до размеров скрепки. Его надо скорей покормить. Я несу его на балкон, показать своему парню, тот идет навстречу счастливый, а ребенок снова большой.*



Клиентка думает, что я вытащил из нее что-то важное. Через ее жир я прорвался к настоящему, прекрасному ребенку.

**Клиентка ходила ко мне со своим другом Леней**, безуспешно пытаясь женить его на себе. Его увела ее младшая сестра. Клиентке приснился сон.

*Снились вы в виде высокого стройного молодого человека с тонкими чертами лица и длинными пальцами. Я пришла к вам на сессию. Большая просторная комната, загородное место. Вет отдыхом, расслабленностью. Вы ходите по комнате, я тоже. Вы спрашиваете меня про Леню: «А вот вы ходили к психологу?» Я с удивлением отвечаю – мы же к вам ходили. И удивительно, что вам не все равно, вспомнили про Леню. Якобы вы его знаете только через меня. Вас интересует только моя история.*

*Я вижу длинный деревянный настил, как мост, который ведет в ваш кабинет. Сестра назидательно говорит: «Тебе, наверное, противны люди, которые сидят на земле». Открываю дверь: там сидят люди на одеялах, расстеленных на земле. Пикник, дети. Ветер поднимает пыль, они закрывают лица. Вы не участвуете, слушаете, ходите, заложив руки за спину. Сестра говорит, что, конечно, противно: сидят на земле, пыль в глаза летит.*

*Накрытый стол, я несу блюда на стол, как своя тут. Несколько мужчин сидят на подушках на полу. Откуда-то они узнали о нашем разговоре с сестрой и пришли поддержать меня. Один мужчина – вы молодой, второй – Леня. Я тоже сажусь с вами третьей. Стол разделяется на два, у другой половины сидят на стульях. Само собой разделилось. У меня радостное удивление. Вы были такой приятный.*

Симпатия ко мне во сне, похоже, нужна для нейтрализации враждебных чувств к мужчинам, которые достаются соперницам, умеющим пускать пыль в глаза, заставляя клиентку испытывать чувство неполноценности. С таким, как я, было бы иначе.

**Клиентка учится на психолога**, чтобы научиться справляться с собой. Она приносит записи своих мыслей, на сессиях демонстрирует умение интерпретировать их подноготную и записывает мои интерпретации, вместо того чтобы вникнуть в свои чувства. Сегодня ей приснился сон про меня.

*Я должна идти к вам, но меня отвлекают всякие занятия. В какой-то момент я понимаю, что приеду с опозданием на половину занятия, не стоит и выезжать. Занятие уже должно начаться, я думаю, что надо позвонить, чтобы вы не ждали, но не звоню.*

– С чем ассоциируется сон?

– Отец упрекает меня, что я не звоню ему. Я думаю: он не звонит, и я не буду. Отец давал мне деньги за пятерки. А теперь чего-то ждет. Но я училась не для него!

– Вы ожидаете, что понравится мне в роли старательной ученицы?

– Да, а что?

– Вы в терапии ради себя, а не ради меня.

**Клиентка обижается на мужа**, который откупается от ее ожидания любви. Они с мужем закончили МИФИ, отец клиентки – физик. Садясь в кресло, она азартно бьет по подлокотнику и с вызовом восклицает: «Я видела сон про вас! Совершенно дурацкий».

*Вы встречаетесь со мной у моих родителей, в большой проходной комнате. Папа у себя включил музыку, моя дочь бежит к нему и обратно. Вы сидите в одном углу дивана, мама в другом, я рядом с ней. Мама, не отрываясь от своей книги, то и дело поправляет ваши профессиональные термины, хотя вы в своей науке о людях большой авторитет. «Наука о поведении животных» – «Этология». «Частица и волна – одно» – «Дуализм». Вы начинаете нервничать и ошибаться: «Когнитивистский диссонанс» – «Когнитивный». Вы сердитесь и спешите закончить. Я иду на кухню за деньгами. Кладу больше, чем нужно, хотя не чувствую*

*какой-нибудь вины, в кошелек. Он мне очень дорог, мне очень хочется, чтобы вы его взяли. Он мягкий, песочного цвета, с вышивкой и молнией. Я сама его сшила (кошелек, вагина, душа).*

*Вы одеваетесь, дергаетесь – мол, скоро отходит электричка, – как будто в Москву нельзя попасть иначе. Я даю вам деньги в кошельке. «Зачем мне этот кошелек?» – сердитесь вы. Я не хочу спорить. Вы тянете молнию, чтобы вынуть деньги. Я тяну изо всех сил молнию к себе, не давая открыть кошелек. Вы поднимаете кошелек вместе со мной, вы же выше. Я всеми силами пытаюсь впахнуть вам кошелек. Вы открываете дверь, я остаюсь. На лестничной клетке вы вынимаете деньги и бросаете смятый кошелек на пол. Кричите: «Совсем оборзели, зачем я только здесь был». Я кричу на вас что-то типа «сам такой», но не оборзев и вполне цензурно. Я не испытывала никаких чувств во время этого сна.*

Клиентка с улыбкой ждет моей реакции. Я в ее сне выгляжу ненужным и вредным при наличии лучше знающей спокойной мамы. Я еще и обзываю всех родных клиентки – сам такой! А самое главное – я оскорбил ее, обесценив ее желание подарить свой замечательный кошелек.

– Однако ваши насильственные действия можно было бы обозначить словом «всучить» мне свою женскую «сучность», как говаривала одна моя клиентка. Что для вас этот кошелек?

– Это мои убеждения.

– Не привлекательность?

– Нет, убеждения.

– Кошелек, кошелка – с чем это ассоциируется у вас?

Я спрашиваю все мягче, но клиентка отвечает все резче. Я сейчас напоминаю ей ее маму во сне и мужа наяву. Она лучше расскажет, что было перед сном. Он возник под влиянием встречи с молодым очень симпатичным олигархом, оставшимся без денег, который ударился в религию и благотворительность – ищет себя. Кроме того, она прочла популярную книгу по эволюционной нейробиологии. Там много терминов. Мы тут просто разговариваем, а наука доказывает. Оказывается, при возбуждении эротической зоны мозга мужчина делает что-то для женщины, а женщина ждет от него этого.

По просьбе клиентки я делюсь впечатлениями от ее сна. Отец во сне отвлекает внимание от себя музыкой, мама побеждает меня своей эрудицией и хладнокровием, мимоходом, не отрываясь от своего дела. Клиентка добивает меня, уличая в оборзении и меркантильности. Ее красота никому не нужна. Папа не смотрит на нее, он ни на кого не обращает внимания.

Как и ее муж. Она захотела сменить машину на последнюю модель, и он сразу стал искать в Интернете. Он считает деньги только своими, хотя ни в чем ей не отказывает. Они единомышленники. У них сейчас идеальный секс по количеству и по качеству.

Я прерываю: наше время закончилось. Клиентка молча достает из складной матерчатой вышитой сумочки-кошелька деньги. Молния заела купюру, клиентка освобождает ее и застегивает кошелек. Если бы можно было так же легко открывать свою душу и заботиться о ней!

**Клиент переживает разрыв с женщиной**, с которой пытался создать семью. Сегодня под утро ему приснился сон.

*Я в вашей квартире, но она светлей, больше и с большими окнами. Возникает тяжелое чувство, что отца никогда не было со мной, когда мне было очень нужно. Понимаю, что это сон, и становится легче.*

*Я с вами в торговом центре, заходим в китайский ресторан. За столиком сидит мой знакомый. Я здороваюсь с ним и объясняю вам, что он сейчас тренер китайской футбольной команды.*

*Мы переходим через дорогу. Похоже на Гурзуф моего детства, где я был счастлив с отцом. Вы идете на автобус, который едет в гору, а я спускаюсь к морю. Вы прощаетесь до субботы, я говорю, что забыл записаться. Вы добродушно смеетесь и уходите. Я люблюсь*

*обшарпанным американским авто 30-х годов. За рулем белый человек, вместо левого руля – правый, вроде в Китае таких нет – в Японии?*

Клиента задело, что я иду в гору, а он вниз. Он в ходе терапии стал различать критику своих поступков и себя. И все же ему больно переживать мою критику. Отец не хвалил и не критиковал его – игнорировал. Мать заражала своей тревогой: у него ничего не получится, из него ничего не выйдет. Легче было заниматься спортом и мечтать, чем работать над собой.

Клиенту завидно, что у друзей свадьбы, дети. Но они лишь создают видимость благополучных семей. Только его брат и пара друзей довольны своими семьями. У него так не получится. Клиент упрекает меня, что я своей позицией влияю на него. Эта позиция требует первенства души в ущерб самолюбию и телесным удовольствиям. Заставляет заменить эгоизм партнерством и создать дружную семью.

*Я на пляже вместе с тремя товарищами. Берем напрокат лежаки. Появляетесь вы с отчимом, с которым я жил 10 лет. Мы решаем, что вас обоих надо убить, так как вы ограничиваете нашу свободу. Товарищи держат вас, а я разбиваю вам голову железной трубой, потом мы делаем то же с отчимом. Избавляемся от трупов без следов. Чувствую радость освобождения, но и чувство вины за убийство и грусти – потерял этих людей. Переживаю, что не смогу никогда освободиться от этих мыслей, придется жить с этим всю жизнь и скрывать от людей. Боюсь тюрьмы. Буду говорить, что меня подстрекали. Ругаю себя: не надо было никого слушать. Товарищи зовут играть в карты, я не люблю этого, мне скучно. Они не разделяют моих чувств, что это последний вечер, нам придется возвращаться, лучше было бы напоследок погулять. Иду гулять один, мысленно разговаривая с вами, как на сессии. Вы говорите, что я понял, как входить в эту медитацию, тут всегда можно будет вас найти. Меня поражает, что вы не злитесь на меня за убийство, мы даже не обсуждаем это. Вечер, женщины, мы выходим из ресторана или кино. Находим щенков, они доверчиво идут к вам, это удивительно.*

С отчимом клиент давно не общается. У них были хорошие отношения. Отчим ассоциируется со мной. Клиенту уже снилось, что он убивает отчима, но убивает пулями, не так жестоко и не в телесном контакте. У матери страх телесного контакта с мужчиной, с сыном этого нет. Мать – подстрекатель. В ходе терапии у них ухудшились отношения. Он теперь хочет доверительных отношений.

**У клиента от инсульта умирает отец**, который в детстве давал ему подзатыльники «за тупость». За отцом несколько лет ухаживает мать, она врач, чистюля, в детстве порола сына за плохую уборку квартиры. Дедушка учил его технике, уму-разуму, проявлял доброту. Клиент попытался начать терапию несколько лет назад, но быстро прекратил. Через несколько месяцев второй попытки индивидуальной и групповой терапии ему приснился сон.

*Я у вас, мне спокойно, потому что нет Дика. Я сказал вам что-то нейтральное, а вы говорите от моего имени: «Лучше бы он совсем умер». Я думаю, что собака чувствует скрытые чувства. Но мне противно желать кому-то смерти, зачем мне это. Такой отвратительный процесс. Заходит Дик, у меня екает внутри от страха, вдруг он что-то во мне у чувствует. У него вислые уши и игривые глаза, он сразу идет ко мне. Я кладу ему руку в пасть и возжу его голову в разные стороны. Затем вы, как дед и одновременно отец, идете со мной в больницу. Мы разбираем какую-то книгу, вы расширяете мой мир. Мне могут понадобиться ваши глаза как зеркало души. Мы сможем общаться, как добрая собака с доброй собакой.*

Встречаются два психотерапевта:

– Говорят, ты женился? На ком?

– Да, женился. Правда, она грязнуля, некрасивая и готовить не умеет – но зато какие видит сны!

У друга клиента есть собачка с вислыми ушами, очень добрая. Она играла с ним, аккуратно прикусывала ему руку. Со «злой собакой» он ведет себя еще злее, чтобы зло сдохло вместе со своим носителем. В первом заходе клиент заставлял себя ходить ко мне и постоянно злился на меня. Второй заход произошел после того, как я помог его сестре и из злой собаки (отца) превратился для него в добрую (деда). Он сейчас ходит ко мне, как больной в больницу, ученик к учителю. Клиент сначала поместил свое зло в меня как в злого отца, потом свое добро как в доброго деда. Это могло расщепить меня, как его самого. Но во мне добро и зло уживаются. Я не расщепился, стал гибридом папы и деда и моделью его новой личности.

## Шкала самомониторинга SMS (М. Снайдер)<sup>1</sup>

Шкала самомониторинга – Self-Monitoring Scale SMS (Snyder M., 1979) – предназначена для диагностики индивидуальных различий в управлении впечатлением, производимом на других людей, гибкости поведения во взаимодействии с ними. Гибкость поведения достигается за счет способности адекватно воспринимать состояние и поведение партнера по общению, постоянно контролировать и изменять собственное поведение с учетом полученной о человеке информации и требований коммуникативной ситуации.

**Инструкция.** Приведенные высказывания касаются ваших личных поступков в разных ситуациях. Если вы считаете, что утверждение верно или в основном верно, то поставьте напротив номера данного утверждения знак «плюс». Если же вам кажется, что высказывание не подходит к описанию вашего поведения или в основном не подходит, поставьте знак «минус».

### Текст опросника

1. Мне трудно подражать поведению других людей.
2. На встречах, вечеринках, в компании я не пытаюсь сделать или сказать то, что должно нравиться другим людям.
3. Я могу защищать только те идеи, в которые верю сам.
4. Я могу импровизировать речь даже по такой теме, в которой я совсем не разбираюсь.
5. Я думаю, что у меня есть способность производить впечатление на других людей и развлекать их.
6. Я, вероятно, мог бы стать хорошим актером.
7. В группе я редко являюсь центром внимания.
8. В различных ситуациях и с разными людьми я веду себя совсем по-разному.
9. Вряд ли я достигаю успеха тогда, когда пытаюсь понравиться другим людям.
10. Я не всегда тот человек, каким кажусь другим людям.
11. Я не изменю своего мнения или поведения, чтобы понравиться другим людям.
12. Я согласился бы быть тамадой на вечеринке.
13. Я никогда не был удачен в играх, требующих импровизации.
14. Мне трудно изменить свое поведение, чтобы соответствовать определенной ситуации или подстроиться под определенного человека.
15. На вечеринках и в компании я предоставляю возможность другим людям рассказывать шутки и анекдоты.
16. Я чувствую себя немного скованным в группах и компаниях и не могу в полной мере выразить себя.
17. Я могу смотреть в глаза другому и невозмутимо лгать, если это надо для дела.
18. Я могу обмануть других людей тем, что кажусь дружелюбным по отношению к ним, когда в действительности они мне вовсе не симпатичны.

### Ключ:

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

### Таблица 3

### Средние значения и стандартные отклонения показателей самопредставления

---

<sup>1</sup> Чикер В. А. (ред.). 18 программ тренингов: руководство для профессионалов. М.: Речь, 2011.

Группы	Средние значения	Стандартные отклонения
Мужчины	10,9	3,1
Женщины	9,5	3,7
Публичные профессии	12,3	2,0
Технические профессии	8,9	2,6

Люди с высокой оценкой по шкале самомониторинга намного лучше способны намеренно выражать и передавать широкий спектр эмоций вербальными и невербальными средствами, чем те, у которых оценки по шкале самопредставления низкие. По сравнению с последними они могут эффективно и убедительно демонстрировать сложные черты характера и поведенческие реакции, такие как настороженность, замкнутость, интровертированность. А затем уже «изображать» себя дружелюбными, открытыми, экстравертированными.

Такие личности особенно чувствительны к экспрессивным реакциям и самопредставлению других; они умеют учитывать специфику данной социальной ситуации и осуществляют контроль и управление собственным вербальным и невербальным самопредставлением с учетом этих факторов. Такие люди готовы изменять свое поведение, демонстрируют значительную вариативность своего поведения, используя большое количество поведенческих стратегий, для того чтобы получить позитивные результаты в любом социальном взаимодействии, они адаптивны, гибки и прагматичны.

Я отношу себя к хорошим людям, но они приносят меня обратно.

Этим людям свойственны социальная смелость, активность, они более жизнерадостны, разговорчивы, подвижны, дипломатичны в отношениях с окружающими. При стремлении создать благоприятное впечатление о себе демонстрируются только лучшие качества.

Люди с низким уровнем самомониторинга не столь внимательны к социальной информации, менее гибки в демонстрации разных форм экспрессивного поведения. Их поведение управляется в функциональном смысле внутренним эмоциональным состоянием. Они выражают себя так, как они чувствуют; их поведение не выражается в самопредставлении, созданном соответственно данной конкретной ситуации. Во взаимодействии с другими могут проявляться прямолинейность, сдержанность в контактах, демонстрируется поведение, соответствующее собственным установкам, ценностям, упорство в отстаивании своего мнения. Люди с низким уровнем самопредставления самодостаточны по натуре, в меньшей степени подвержены влиянию ситуации, принципиальны, откровенны.

## Коммуникативная толерантность (В. В. Бойко)

**Инструкция.** Ниже приводятся суждения; воспользуйтесь оценками от 0 до 3 баллов, чтобы выразить, сколь верны они по отношению лично к вам: 0 баллов – совсем неверно, 1 – верно в некоторой степени (несильно), 2 – верно в значительной степени (значительно), 3 – верно в высшей степени (очень сильно).

### Текст опросника

1. Проверьте себя: насколько вы способны принимать или не принимать индивидуальности встречающихся нам людей.

- Медлительные люди обычно действуют мне на нервы.
- Меня раздражают суетливые, непоседливые люди.
- Шумные детские игры переношу с трудом.
- Оригинальные, нестандартные, яркие личности обычно действуют на меня отрицательно.
- Безупречный во всех отношениях человек насторожил бы меня.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

2. Проверьте себя: нет ли у вас тенденции оценивать людей, исходя из собственного «Я».

- Меня обычно выводит из равновесия несообразительный собеседник.
- Меня раздражают любители поговорить.
- Я тяготился бы разговором с безразличным мне попутчиком в поезде, самолете, если бы он проявил инициативу.
- Я тяготился бы разговорами случайного попутчика, который уступает мне по уровню знаний и культуры.
- Мне трудно найти общий язык с партнерами иного интеллектуального уровня, чем у меня.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

3. Проверьте себя: в какой мере категоричны или неизменны ваши оценки в адрес окружающих.

- Современная молодежь вызывает неприятные чувства своим внешним видом (прическа, косметика, наряды).
- Дорвавшиеся до власти и богатства обычно производят неприятное впечатление либо бескультурьем, либо рвачеством.
- Представители некоторых национальностей в моем окружении откровенно несимпатичны мне.
- Есть тип мужчин (женщин), который я не выношу.
- Терпеть не могу деловых партнеров с низким профессиональным уровнем.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

4. Проверьте себя: в какой степени вы умеете скрывать или сглаживать неприятные впечатления при столкновении с некоммуникабельными качествами людей.

- Считаю, что на грубость надо отвечать тем же.
- Мне трудно скрыть, если человек чем-либо неприятен.
- Меня раздражают люди, стремящиеся в споре настоять на своем.
- Мне неприятны самоуверенные люди.
- Обычно мне трудно удержаться от замечания в адрес озлобленного или нервного человека, который толкается в транспорте.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

5. Проверьте себя: есть ли у вас склонность переделывать и перевоспитывать партнера.

- Я имею привычку поучать окружающих.
- Невоспитанные люди возмущают меня.
- Я часто ловлю себя на том, что пытаюсь воспитывать кого-либо.

- Я по привычке постоянно делаю кому-либо замечания.
- Я люблю командовать близкими.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

6. Проверьте себя: в какой степени вы склонны подгонять партнеров под себя, делать их удобными.

- Меня раздражают старики, когда они в час пик оказываются в городском транспорте или в магазинах.
- Жить в номере гостиницы с посторонним человеком для меня просто пытка.
- Когда партнер не соглашается в чем-то с моей правильной позицией, то обычно это раздражает меня.
- Я проявляю нетерпение, когда мне возражают.
- Меня раздражает, если партнер делает что-то по-своему, не, так как мне того хочется.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

7. Проверьте себя: свойственна ли вам такая тенденция.

- Обычно я надеюсь, что моим обидчикам достанется по заслугам.
- Меня часто упрекают в ворчливости.
- Я долго помню обиды, причиненные мне теми, кого я ценю или уважаю.
- Нельзя прощать сослуживцам бестактные шутки.
- Если деловой партнер непреднамеренно заденет мое самолюбие, то я на него тем не менее обижусь.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

8. Проверьте себя: в какой степени вы терпимы к дискомфортным состояниям окружающих.

- Я осуждаю людей, которые плачутся в чужую жилетку.
- Внутренне я не одобряю коллег (приятелей), которые при удобном случае рассказывают о своих болезнях.
- Я стараюсь уходить от разговора, когда кто-нибудь начинает жаловаться на свою семейную жизнь.
- Обычно я без особого внимания выслушиваю исповеди друзей (подруг).
- Иногда мне нравится позлить кого-нибудь из родных и друзей.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

9. Проверьте себя: каковы ваши адаптационные способности во взаимодействии с людьми.

- Обычно мне трудно идти на уступки партнерам.
- Мне трудно ладить с людьми, у которых плохой характер.
- Обычно я с трудом приспосабливаюсь к новым партнерам по совместной работе.
- Я избегаю поддерживать отношения с несколько странными людьми.
- Обычно я из принципа настаиваю на своем, даже если понимаю, что партнер прав.

ВСЕГО: \_\_\_\_\_

**Обработка данных.** Подсчитайте сумму баллов, полученных вами по всем признакам.

1–45 – высокая степень толерантности, 45–85 – средняя степень толерантности, 85–125 – низкая степень толерантности, 125–135 – полное неприятие окружающих.

Обратите внимание на то, по каким из 9 предложенных выше поведенческих признаков у вас высокие суммарные оценки (здесь возможен интервал от 0 до 15 баллов). Чем больше



баллов по конкретному признаку, тем менее вы терпимы к людям в данном аспекте отношений с ними.

**Интерпретация результатов.** О низком уровне общей коммуникативной толерантности свидетельствуют следующие особенности поведения:

1. Вы не умеете либо не хотите понимать или принимать индивидуальность других людей. Индивидуальность другого – это, прежде всего, то, что составляет особенное в нем: данное от природы, воспитанное, усвоенное в среде обитания. Мера несовпадения личностей партнеров и составляет различия их индивидуальностей.

2. Оценивая поведение, образ мыслей или отдельные характеристики людей, вы рассматриваете в качестве эталона самого себя. В этом случае вы отказываете партнеру в праве на индивидуальность и, словно в прокрустово ложе, втискиваете партнера в нужный вам образ. Более того, в прямом или завуалированном виде вы считаете себя «истиной в последней инстанции», судите о партнерах, руководствуясь своими привычками, установками и настроениями.

3. Вы категоричны или консервативны в оценках людей. Таким способом вы регламентируете проявление индивидуальности партнеров и требуете от них предпочтительного для себя однообразия, которое соответствует вашему внутреннему миру – сложившимся ценностям и вкусам.

4. Вы не умеете скрывать или хотя бы сглаживать неприятные чувства, возникающие при столкновении с некоммуникабельными качествами у партнеров. Качества личности партнера, которые определяют положительный эмоциональный фон общения с ним, назовем коммуникабельными, а качества партнера, вызывающие негативное отношение к нему, – некоммуникабельными. Человек с низким уровнем общей коммуникативной толерантности обычно демонстрирует неуправляемые отрицательные реакции в ответ на некоммуникабельные качества партнера. Неприятие чаще всего вызывают некоммуникабельные типы лиц, некоммуникабельные черты личности и некоммуникабельные манеры общения.

5. Вы стремитесь переделать, перевоспитать своего партнера. В сущности, вы беретесь за непосильную задачу – вознамерились изменить ту или иную субличность, обновить, переподчинить или заменить ее элементы. Попытки перевоспитать партнера проявляются в жесткой или мягкой форме, но в любом случае они встречают его сопротивление. Жесткая форма отмечается, например, в привычке читать мораль, поучать, укорять в нарушении правил и этики. Мягкая сводится к требованиям соблюдать правила поведения и сотрудничества, к замечаниям по разным поводам.

6. Вам хочется подогнать партнера под себя, сделать его удобным. В данном случае вы как бы «обтесываете» те или иные качества личности партнера, стремясь регламентировать его поступки или добиться сходства с собой, настаиваете на принятии вашей точки зрения, оценивая партнера, исходите из своих обстоятельств и т. д.

7. Вы не умеете прощать другому его ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности. Это означает, что ваше сознание «застревает» на различиях между субличностью – вашей и партнера. Таков источник взаимных обид, стремления усложнить отношения с партнером, придавать особый неприятный смысл его поступкам и словам.

8. Вы нетерпимы к физическому или психическому дискомфорту, в котором оказался партнер. Такое наблюдается в тех случаях, когда партнер недомогает, жалуется, капризничает, нервничает или ищет соучастия и сопереживания. Человек с низким уровнем коммуникативной толерантности – душевно черствый и потому либо не замечает подобных состояний, либо они его раздражают, по крайней мере вызывают осуждение. При этом он игнорирует то, что сам тоже бывает в дискомфортных состояниях и обычно рассчитывает на понимание и поддержку окружающих.

9. Вы плохо приспосабливаетесь к характерам, привычкам, установкам или притязаниям других. Данное обстоятельство указывает на то, что адаптация к самому себе для вас функционально важнее и достигается проще, чем адаптация к партнерам. Во всяком случае, вы постараетесь менять и переделывать прежде всего партнера, а не себя – для некоторых это непоколебимое кредо. Взаимное существование, однако, предполагает адаптационные умения обеих сторон.

Сравните свои показатели со средними показателями представителей некоторых социальных профессий.

*Таблица 4*

**Коммуникативная толерантность представителей социальных профессий**

Показатели	Воспитатели	Медсестры	Врачи
1. Неприятие или непонимание индивидуальности человека	3,4	5,6	4,4
2. Использование себя в качестве эталона при оценке других	3,0	4,3	4,7
3. Категоричность или консерватизм в оценках людей	4,7	6,1	5,7
4. Неумение скрывать или сглаживать неприятные чувства при столкновении с некоммуникабельными качествами партнеров	3,7	5,3	5,2
5. Стремление переделать, перевоспитать партнеров	5,1	5,1	4,0
6. Стремление подогнать партнера по себя, сделать его удобным	3,2	4,5	4,4
7. Неумение прощать другому ошибки, неловкость, непреднамеренно причиненные вам неприятности	3,7	4,6	4,4
8. Нетерпимость к физическому или психическому дискомфорту партнера	1,8	3,3	3,4
9. Неумение приспосабливаться к партнерам	2,6	4,0	4,0
В сумме:	31,3	43,0	40,3

## Упражнения

**Самоанализ.** Зачем вы занимаетесь самоанализом? Вы ищете какую-то тайну? Пытаесь вытащить какое-то воспоминание? Надеетесь или боитесь столкнуться с чем-то неожиданным? Не смотрите ли вы на себя пристальным оком сурового родителя, чтобы удостовериться, что не делали недозволенного? Или стараетесь найти что-то, что будет соответствовать вычитанной или услышанной теории? Или, наоборот, вы хотите доказать, что таких подтверждений нет? Обратите подобные отношения на окружающих людей. Есть ли кто-нибудь, чьи «внутренности» вы хотели бы рассмотреть? Есть ли кто-нибудь, за кем вы хотели бы строго надзирать?

Как вы все это делаете? Медленно докапываетесь до сути? Или вы похожи на налетчика, который колотит в дверь и требует открыть немедленно? Или вы смотрите на себя робко, украдкой? Или уставились на себя невидящими глазами? Или вы подтасовываете события, чтобы они соответствовали вашим ожиданиям? Искажаете их путем преувеличения? Спускаете их на тормозах? Или выделяете только то, что соответствует вашим ближайшим целям? Короче говоря, обратите внимание, как функционирует ваше «Я». Это гораздо важнее, чем частное содержание.

**Привлечь клиента.** Проранжируйте по частоте способы, которые вы обычно используете, чтобы привлечь клиента:

- проявляете интерес, симпатию и уважение к клиенту;
- открыто, но деликатно реагируете на поведение клиента;
- обещаете быть надежным и заботливым наставником;
- подчеркиваете свою компетентность, опыт и эффективность;
- пугаете клиента опасностями, с которыми он без вас не справится;
- применяете лесть, обаяние, обольщение;

Какие еще способы вы используете и в какой пропорции?

Насколько вы в качестве клиента доверились бы такому консультанту?

**Игра в адвоката.** Когда вы судите себя или партнера слишком строго, проверьте, присутствует ли на воображаемом процессе адвокат. Если нет, сами беритесь за выполнение его обязанностей.

**Слушать и понимать.** Установите для себя следующее правило: высказывать свое возражение только после того, как точно перескажете мысли и чувства собеседника. Прежде чем излагать свою точку зрения, вы должны действительно понять мысли и чувства партнера и суммировать их.

**Структурирование беседы.** Определите, какие из реплик консультанта способствуют структурированию беседы, а какие, по вашему мнению, препятствуют этому. Поясните свой ответ.

*Реплики консультанта*

- Ну, говорите, говорите хоть что-нибудь об этом.
- Разве с вами, взрослым человеком, это было впервые?
- Я слушаю вас.
- Похоже, что вы плохо ориентируетесь в конкретных фактах.
- Вам что, трудно вспомнить, что было вчера?
- Да, я это и сама увидела, не надо лишних слов, дальше...

- Расскажите о нем подробнее...
- Кто для вас этот человек?
- Это уже давно было известно Фрейду...
- Было бы неплохо начать все заново...
- Вы не верите мне?
- Не вижу ничего необычного в ваших словах.
- Говорите, говорите, это пойдет вам на пользу.
- Подробнее, пожалуйста, об учительнице вашего сына.

**Окончание консультирования.** Перечислите различные известные вам способы окончания консультирования. Сколько способов вы перечислили? Определите, какие из них хороши, а какие – нет. Проанализируйте последние 10 расставаний с клиентами (даже с теми, которых вы видели раз или два). Что бы вы изменили? Поиграйте с возможностями, которые вы могли бы использовать в следующий раз.

Опишите свой первый опыт разлуки, утраты или завершения личной терапии. Как вы себя чувствовали? О чем думали? Что вы делали? Как это было проработано? Опишите решение, которое вы тогда приняли. Как это решение действует сегодня? Оно все еще вас устраивает?

Хотя корни неадаптивных поведенческих моделей лежат в прошлом, коррекцию искажений можно провести только в настоящем и лучше всего – в самых тесных, непосредственно протекающих отношениях, которые возникают между пациентом и мною, а также между ним и его партнером, им и участниками терапевтической группы.

## В паре

**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 – консультант того времени. В каком образе вы помогаете людям? Может быть, вы шаман, целитель, священник, экстрасенс?

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 его 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.

Вы можете попробовать себя и в других ролях: психолога, врача-психотерапевта, социального работника, воспитателя, юрисконсульта. Затем станьте клиентом, и пусть партнер примеряет на себя различные роли. В заключение обменяйтесь впечатлениями.

Какая помощь понравилось вам в роли клиента больше всего? Какие затруднения встречались вам в вашей работе? Как вам нравилось то, что вы делали? В какой роли вам было наиболее комфортно и почему? Какие необходимые для вашей работы качества есть у того персонажа, в которого вы перевоплощались? Обсудите, какие общие моменты деятельности можно найти у современных консультантов и их прототипов. Какие ресурсы вы можете почерпнуть в образе консультанта из прошлого и перенести в современную жизнь?

**Присоединение.** В роли клиента в беседе с партнером соблюдайте правила **СРОЗН**, где: С – сидеть на расстоянии вытянутой руки от собеседника,

Р – расслабиться,  
О – открытая поза и открытость,  
З – зрительный контакт,  
Н – наклон к собеседнику.

Копируйте партнера, чтобы дать ему возможность почувствовать близость и доверие, а себе – лучше вчувствоваться в его состояние. Партнер откинулся на спинку кресла или скрестил ноги – вы тоже. Дышите и мигайте в его ритме. Говорит медленно или тихо – и вы уменьшайте скорость и громкость речи. Поменяйтесь ролями и обсудите впечатления.

**Начало беседы.** Партнер входит в состояние расстроенного клиента. Задайте ему в роли консультанта вопрос «Что тебя до этого довело?» трижды, с ударением на разных словах. *Что* — что случилось? *Тебя* – ты и вдруг не справился? *До этого* – у тебя с головой не в порядке? *Довело* — ты дошел до отчаяния?

Выясните реакцию партнера на эти вопросы и опробуйте другой вариант начала разговора. Например, такой: «Ты выглядишь очень несчастным» или: «Начинать всегда трудно». Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

**Закрытые и открытые вопросы.** Закрытые вопросы: «Как вас зовут? Кто вы по профессии? Сколько у вас детей?» предполагают однозначный ответ. Более информативны открытые вопросы: «Что вы сейчас чувствуете? Что вас больше всего привлекает в этой работе? Что вы думаете о ...?» Партнер в роли клиента рассказывает о каком-нибудь личном событии, поддерживайте разговор, чередуя закрытые и открытые вопросы в следующем порядке: З. О. О. О. З. О. О. О. З. З.

**Сократовский диалог.** Задавайте вопросы, направленные на прояснение позиции партнера, взявшего на себя роль клиента. Вы можете уточнять его точку зрения, но никак не комментируете и не оспариваете услышанное. Партнер предельно искренне отвечает даже на неприятные вопросы и не задает вопросов сам.

**Подведение итогов.** Через 5 минут молчаливого выслушивания партнера, взявшего на себя роль клиента, подытожьте его основные идеи и чувства. Например: «Итак, ты сказал, что переживаешь из-за того, что у тебя с женой возникли некоторые сложности. Ты рассказал о проблемах, которые появились, когда ты передал ей управление делами, а сам занялся учебой. Потом ты говорил, как тебе тяжело из-за отказа жены оказать материальную помощь твоим родителям. И кончил словами, что, несмотря ни на что, надеешься на восстановление отношений с ней».

**Собрать все вместе.** Помогите партнеру, взявшему на себя роль клиента, с помощью следующих приемов: молча сочувственно слушая, используя поддерживающие высказывания, проверяя правильность понятого, задавая открытые, закрытые и зондирующие вопросы, строя предложения и подытоживая слова клиента.

**Самоконтроль.** Партнер в роли клиента провоцирует ваше недовольство. Если у вас возникло желание сказать ему 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 партнеру свое недовольство. Чтобы наказать его, отомстить за недовольство вами? Чтобы насладиться своей властью над ним? Чтобы выглядеть естественным и искренним? Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

**Миролюбивый ответ.** Согласитесь с чем-либо в высказывании нападающего собеседника. Например: «Согласна, что это неприятно», «Меня, как и тебя, это волнует», «Я тоже считаю, что нам надо обсудить эту проблему». Собеседник чувствует, что вы миролюбиво настроены и готовы его выслушать. Таким образом, решение проблемы из эмоционального слоя перейдет в когнитивный.

**Вежливый отказ.** Внимательно выслушайте просьбу партнера и перескажите ее своими словами. Сообщите ему о своих чувствах в связи с его просьбой (например, неудовольствие, растерянность и др.). Скажите о степени своего желания это делать или о ситуациях, в которых вы могли бы это сделать, или о том, чтобы вы хотели бы сделать вместо этого.

Учитывая аргументы партнера, выскажите свои аргументы – причины или чувства, не позволяющие сказать «да» или заставляющие вас отказать. Выразите уважение к личности, сочувствие невозможности положительного ответа или выдвиньте встречное предложение условий, при котором можно удовлетворить просьбу. Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

**Реакция на отказ.** Партнер отказывается выполнить вашу просьбу. В ответ вы примирительно произносите: «Ну ладно» или жизнерадостно «угукаете». Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

**Контраргументация.** Психологически грамотная контраргументация должна начинаться с согласия с оппонентом в чем-то, а затем продолжаться в форме приглашения к обсуждению наших сомнений. Предъявление новых аргументов также должно нести в себе элемент колебания и сомнения. Например: «Я согласен с вами в том, что ... Вот я иногда думаю, в какой степени это согласуется с ...? А может быть, можно ...? Как вы думаете, может, это стоит попробовать?»

Наиболее эффективны три техники контраргументации: 1) «перелицовка» аргументов партнера, 2) расчленение аргументов партнера; 3) встречное развертывание аргументации. Главная цель контраргументации – найти решение проблемы, а вовсе не переубедить оппонента. Поэтому показателем ее эффективности будет найденное решение, а не ощущение собственной силы и значимости. Даже если найденное решение – это решение, которое было изначально нами выработано, психологически корректней построить обсуждение таким образом, чтобы оппонент чувствовал себя не убежденным, а дошедшим до этого решения практически самостоятельно.

Защищайте свое мнение по какому-нибудь спорному вопросу, причем это мнение должно быть диаметрально противоположным мнению партнера. Обязательное условие: каждый обязан повторить аргументы противоположной стороны прежде, чем приступит к изложению своей точки зрения. Он излагает позицию и аргументы оппонента, затем произносит: «И я считаю, что...», высказывает свою позицию и аргументирует ее. Интересно, что победит: самолюбие или дружба?

**Диалог с защитой партнера.** В процессе беседы выявите у партнера часть, которая мешает договориться, и отделите ее от сотрудничающей части партнера. Например, так: «Сейчас мы хорошо понимаем друг друга, правда? И мне захотелось поговорить с той частичкой, которая сказала, что подумает над моими словами потом. Можно поговорить с ней сейчас?» Поменяйтесь ролями и затем поделитесь впечатлениями.

**Вникните в аргументы партнера.** Проявите уважение к оправданиям партнера, играющего роль клиента, не отвергая их сразу и резко, даже если они кажутся вам неубедитель-

ными. Дайте партнеру возможность высказаться до конца, стремитесь не доказывать свое, а как можно лучше понять его аргументы. Постарайтесь вначале стать на точку зрения партнера, разделить его мысли и желания и только потом обсудите все «за» и «против». Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

***Берегите самоуважение человека.*** Сделайте так, чтобы проступок партнера, играющего роль клиента, выглядел достаточно легко исправимым. Сместите акцент на конструктивные предложения, помогите партнеру найти выход. Не требуйте от оступившегося партнера немедленного согласия с вашей точкой зрения. Дайте ему возможность «сохранить лицо» с помощью формул вежливости: «Я тебя понял», «Я тебя услышал», «Я подумаю». Когда он остынет, ему будет легче обратиться к логике вещей или к вам за советом. Поменяйтесь ролями и затем обсудите впечатления.

## **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.