



Леонид Кроль

Хочу ПОМОЧЬ

Как поддерживать других,
сохраняя себя и свои силы

Леонид Кроль

**Хочу помочь. Как поддерживать
других, сохраняя себя и свои силы**

«Альпина Диджитал»

2023

Кроль Л. М.

Хочу помочь. Как поддерживать других, сохраняя себя и свои силы
/ Л. М. Кроль — «Альпина Диджитал», 2023

ISBN 978-5-96-149065-7

Помощь другим – один из способов жить осмысленно. Делая что-то для других, люди чувствуют себя нужными. Одни для этого идут в помогающие профессии, другие выбирают помощь как занятие в свободное от работы время, например становятся волонтерами, для третьих помощь – это образ жизни. Но зачастую в процессе своей работы «помогатели» сами сталкиваются с серьезными психологическими трудностями и порой нуждаются в поддержке и помощи. «Очень важно понимать, какие именно мотивации и чувства движут вами, когда вы хотите кому-то помочь. Потому что если вы этого не понимаете, то можете выбрать неподходящий (для вас) объект или способ помощи и вместо желаемого позитивного подкрепления получите горькое разочарование». Леонид Кроль, известный психолог, бизнес-консультант и автор нескольких бестселлеров, рассказывает о том, как помогать подопечным эффективнее и сохранить свое психологическое здоровье. Его книга, основанная на богатом практическом опыте, научит вас рассчитать свои силы, выстраивать личные границы, лучше понимать эмоции и потребности тех, кому вы помогаете, предотвращать выгорание и вовремя обращаться за помощью. «Трезвая помощь позволяет быть с другим, оставаясь собой. Сопереживать, не проваливаясь полностью в чужую жизнь. Включаться в эмпатию не стихийно, а контролируемо. И так же контролируемо выключаться. Лучшие помогающие профессионалы используют для защиты не цинизм, а умение переключаться после того, как испытали сочувствие. Это не эгоизм и не эгоцентризм, а естественное желание сохранить себя, жить, оставаться в рабочем состоянии. Для этого я предлагаю помогающим людям освоить технику деролинга – выхода из роли». Для кого Для тех, кто хочет помогать другим осознанно, рассчитывая свои силы, понимая слабые и сильные стороны, и не выгорать.

ISBN 978-5-96-149065-7

© Крoль Л. М., 2023

© Альпина Диджитал, 2023

Содержание

Предисловие	8
1	10
2	12
3	15
4	18
5	21
6	25
7	27
8	29
9	30
Конец ознакомительного фрагмента.	33

Леонид Кроль

Хочу помочь. Как поддерживать других, сохраняя себя и свои силы

Редактор *Галина Рагузина*

Главный редактор *С. Турко*

Руководитель проекта *А. Деркач*

Корректоры *Е. Аксёнова, М. Прянишникова-Перепелюк*

Арт-директор *Ю. Буга*

Компьютерная верстка *К. Свищёв*

Дизайн обложки *Д. Изотов*

Все права защищены. Данная электронная книга предназначена исключительно для частного использования в личных (некоммерческих) целях. Электронная книга, ее части, фрагменты и элементы, включая текст, изображения и иное, не подлежат копированию и любому другому использованию без разрешения правообладателя. В частности, запрещено такое использование, в результате которого электронная книга, ее часть, фрагмент или элемент станут доступными ограниченному или неопределенному кругу лиц, в том числе посредством сети интернет, независимо от того, будет предоставляться доступ за плату или безвозмездно.

Копирование, воспроизведение и иное использование электронной книги, ее частей, фрагментов и элементов, выходящее за пределы частного использования в личных (некоммерческих) целях, без согласия правообладателя является незаконным и влечет уголовную, административную и гражданскую ответственность.

© Леонид Кроль, 2023

© ООО «Альпина Паблицер», 2023

* * *

Леонид Кроль

ХОЧУ ПОМОЧЬ

Как поддерживать других,
сохраняя себя и свои силы



альпина
ПАБЛИШЕР
Москва
2023

Предисловие

Для кого написана эта книга

Помощь другим – один из способов жить осмысленно. Делая что-то для других, человек может почувствовать себя нужным.

Одни для этого идут в помогающие профессии: работают врачами, учителями, социальными работниками, психологами и психотерапевтами. В тревожные времена такие специалисты нередко берут на себя больше бесплатной работы, сталкиваются с более тяжелыми психологическими травмами у своих клиентов.

Другие выбирают помощь как занятие в свободное от работы время, например, становятся волонтерами в приюте, больничными клоунами, помогают беженцам из зоны боевых действий. Эта деятельность становится в наши дни все более востребованной и распространенной.

Для третьих помощь – образ жизни. Такие люди настроены на то, чтобы замечать чужую беду. Они постоянно находят вокруг себя множество возможностей поделиться деньгами, временем, информацией. А некоторые еще и умеют утешать, поддерживать людей, дарить им тепло и участие.

Четвертые помогают поневоле: беда случилась рядом – и они не смогли пройти мимо, откликнулись на нее душой. А может быть, кроме них, и некому было взять ответственность за тех, кто в беде. Вот и приходится тянуть, поддерживать, становиться опорой.

Пятые вовлекаются в помощь лишь эпизодически. Они не всегда понимают, как могут помочь тем, кому сейчас трудно, как рассчитывать свои силы, и боятся, что сил может не хватить.

Всем этим людям мне есть что сказать. Чтобы помощь, которую вы оказываете, была эффективной для ваших подопечных и не изнашивала вашу психику, я расскажу в своей книге о том, как:

- рассчитать свои силы;
- разобраться в себе и своих чувствах к тем, кому помогаешь;
- вести эффективный и поддерживающий диалог;
- лучше понимать чувства и потребности людей;
- правильно выстраивать границы в отношениях;
- не выгорать;
- не бояться помогать,

и о многом другом.

Как была написана эта книга

В 2020 году я провел несколько бесплатных групповых сессий с психологами и волонтерами из Беларуси. Весной и осенью 2022 года состоялись такие же занятия с людьми помогающих профессий (коучами, психологами, психотерапевтами, врачами других специальностей, социальными работниками), а также с волонтерами из России, Беларуси, Украины, Польши и других стран. На этих сессиях я выступаю в роли супервизора: помогающие рассказывают мне как о своих клиентах и подопечных, так и о себе в работе с ними. (Я говорю о «клиентах и подопечных», потому что это пересекающиеся понятия и во многих случаях они совпадают. Далеко не всегда «клиент» – тот, кто платит деньги.) Я вижу, как собственные травмы помо-

гающих резонируют с проблемами их клиентов, и формулирую для каждого индивидуальные способы поддержки, чтобы человек мог успешно помогать другим и оставаться собой. Этот опыт и лег в основу моей новой книги.

Я написал ее, потому что, осуществляя свою основную деятельность (вести группы, наблюдать команды, супервизировать их), увидел в этом дополнительную возможность отдавать и помогать, делиться опытом, быть полезным.

Вот почему в моей новой книге вы увидите много коротких кейсов-примеров. Каждый пример внутри устроен как треугольник, у которого есть три вершины.

Одна вершина – помогающий человек, с его характером, чувствами, профессиональной ролью.

Другая вершина – его клиент или подопечный, во взаимодействии с которым возникла проблема.

Третья вершина – супервизор, то есть я, мои догадки, ассоциации, попытки помочь сидящему передо мной помогающему, а через него и его клиенту.

Из позиции супервизора многие вещи видны лучше. Удобная точка обзора дает мне возможность наблюдать и делать выводы. Я привожу кейсы-примеры, рассматриваю все важные вопросы, касающиеся помощи, даю инструкции и упражнения, и получается система, которую легко применить на практике.

Вот ею-то я и хочу с вами поделиться – к пользе всех помогающих и тех, кому помогают.

1

Почему нам нравится помогать другим

Людей, которые много помогают, часто хвалят за альтруизм, то есть за то, что думают не о себе, а о других. А они отнекиваются, и кажется, что из скромности. Но, если вам хоть иногда удавалось кому-то помочь, вы знаете, что это бывает очень приятно.

Это «приятно» может быть разным. Поэтому говорят о разных стимулах, разных причинах, по которым мы хотим помогать другим.

Какой может быть мотивация к помощи?

1. Удовлетворение от того, что кому-то было плохо, а стало хорошо. Когда другой перестал страдать или получил немного радости, у вас возникают положительные эмоции.

2. Ощущение собственной нужности, значимости. «Я могу изменить частичку жизни к лучшему, я не бессилен, от меня что-то зависит».

3. Чувство общности с другими помогающими и с теми, кто получает нашу помощь: «Я принят и ценен для других людей, я часть большого дела, я не одинок».

4. Энергетическая подпитка, азарт. Взяться и довести до конца хорошее дело – это захватывает, увлекает, заставляет забыть обо всем на свете.

5. Укрепление веры в справедливость. «Есть на свете хорошие люди, есть добрые дела, есть чудеса, которые мы творим своими руками».

6. Рост позитивного самоощущения. «Я хороший, совершаю правильные поступки, делаю то, что должен делать».

7. Ощущение собственной компетентности. «Я умею делать то, что помогает людям (например: я хороший психолог, или хорошо вожу машину, или знаю, как успокоить и развеселить ребенка)».

8. Борьба с депрессией и безнадегой. Помощь другим не дает впасть в уныние, это повод встать и заставить себя делать что-то осмысленное.

9. Знакомство с хорошими людьми. Так как помощью часто занимаются достойные люди, велик шанс подружиться с ними и расширить свой круг общения.

10. Улучшение «кармы». «Я сделал благое дело, и теперь мне повезет!» или «Я сделал благое дело, и мне кто-нибудь тоже поможет».

11. Любопытство. Хочется больше узнать о чужих жизнях, получить новый опыт.

12. Индульгенция. Я сделал много плохого и очень хочу как-то это исправить.

13. Соревновательность. «Другие делают добро, а я еще нет. Сделаю еще больше, чем они!»

14. Всемогущество. Помощь – как наркотик: сделал что-то – и как будто немножко бог. Это пьянит и кружит голову.

15. Восстановление справедливости. Ощущение несправедливости невыносимо, хочется хоть капельку возместить человеку то, чего лишила его жестокая жизнь.

16. Повод погрустить и поволноваться. По своим мелким поводам печалиться и тревожиться как будто стыдно, а тут у людей действительно крупные проблемы, и можно переживать за них, а заодно втайне и за себя.

17. Сравнить свои беды с чужими. «У меня еще ничего, вон у других все как плохо».

18. Похвастаться. Получить одобрение общества и с радостью помогать дальше. (Как показывают исследования, люди, которые помогают открыто и получают моральное одобрение общества, помогают дольше и больше тех, кто скрывает свои добрые дела.)

19. Благодарность. «Раньше помогали мне, а теперь и я могу помочь другим».

20. Признательность тех, кому мы помогли. Приятно слышать искреннее «спасибо!».

21. Другие сильные приятные чувства: умиление, гордость, радость и так далее.

Среди перечисленных мной мотиваций нет плохих или негодных. Все эти внутренние пружины успешно побуждают людей помогать другим и представляют собой разные виды нематериального вознаграждения за оказанную помощь. Для некоторых это вознаграждение оказывается настолько значимым, что они получают помогающую профессию или уделяют волонтерству все свободное время. Именно это внутреннее позитивное подкрепление, а вовсе не святость и альтруизм, заставляет человека раздавать еду бездомным или становиться многодетным приемным родителем. И это просто замечательно!

**Подумайте: почему вам нравится помогать?
Плохих мотиваций к помощи не бывает.**

2

Почему важно понимать свою мотивацию к помощи

Очень важно понимать, какие именно мотивации и чувства движут вами, когда вы хотите кому-то помочь. Потому что если вы этого не понимаете, то можете выбрать неподходящий (для вас) объект или способ помощи и вместо желаемого позитивного подкрепления получите горькое разочарование.

Жанна помогает семье беженцев. Она не только привозит им вещи по списку, но и стремится удовлетворить их персональные потребности, узнать, чего бы им хотелось, чего не хватает. Но мать семейства общается с Жанной сухо, благодарит ее сдержанно, попытки познакомиться поближе или пошутить с детьми не имеют успеха. Женщина держит дистанцию и, как кажется Жанне, относится к ней неодобрительно.

– Я же не прошу благодарности, – жалуется Жанна мне, своему супервизору, – но она прямо волком на меня смотрит. Как будто это лично я разрушила их дом, а теперь помогать пришла!

Да, Жанна не просит благодарности. Но она явно хочет, чтобы к ней относились с теплом, а на это у беженцев, переживших опыт потерь, совсем нет сил.

Женщина, о которой идет речь, была состоятельной, имела хорошую специальность и зарплату, могла покупать детям дорогие игрушки, книги. Теперь потеряно все, и ей приходится принимать помощь, чтобы купить себе самое необходимое. Она ощущает не только горе и опустошенность, но и стыд. Жанна же пытается набиваться ей в подруги, рассчитывает на принятие и, не получив желаемого, теряется и принимает отстраненность подопечной за враждебность. А еще, возможно, та тонко чувствует Жаннино временное превосходство и действительно начинает «смотреть волком».

Если Жанна пойдет помогать одиноким пожилым людям: покупать продукты, поддерживать порядок в квартире, разбираться с документами, – скорее всего, кое-кто из них сможет дать ей то положительное подкрепление, которого она ждет. Жанна готова подстраиваться и дружить с подопечными, а многим в преклонном возрасте не хватает именно человеческого тепла, возможности выпить с кем-то чаю, обсудить погоду, здоровье или прочитанную книгу.

Задайте себе вопрос: **что я хочу получить**, когда помогаю? Ответьте на него честно. Особенно важен ответ, если вы помогаете людям бесплатно. Ждать вознаграждения не стыдно. А вот обманывать себя – опасно. В какой нематериальной валюте вы ждете вознаграждения?

Ответить на этот вопрос может оказаться не так уж и просто. Помните, что плохих ответов нет, ведь в итоге ваша валюта мотивирует вас помогать.

Вот что говорят мои клиенты:

Агриппина: «Когда я помогаю, я обретаю собственную целостность. Я сама долго нуждалась в помощи, и теперь мне очень приятно, что я могу и что-то отдавать. Это значит, что мои дела идут настолько хорошо, что можно и поделиться». Валюта Агриппины – ощущение собственной целостности и силы.

Даниил: «Мне приятно помогать, потому что я верю в карму и в то, что все в итоге нам возвращается – хорошее и плохое». Валюта Даниила – кармические «плюсики».

Мария: «Когда начала волонтерить, нашла своих людей, свою компанию, тех, кто мне близок. Вместе заниматься хорошим делом – это здорово!» Валюта Марии – чувство общности, дружба, подзарядка энергией.

Егор: «Помощь делает жизнь осмысленной. Меня волонтерство просто вылечило от депрессии. Кому-то плохо, а ты приходишь – и ему становится лучше». Валюта Егора – смысл жизни.

Леонид: «Я не выношу несправедливости, мне просто плохо становится, когда я вижу, как жизнь порой дико жестока к людям. Бывают ужасные истории, когда хочется вопить: "За что?!" Я хочу это исправить, насколько могу». Валюта Леонида – удовлетворение от возможности сделать мир лучше.

Все эти (и многие другие) мотивации вполне хороши. Но нетрудно заметить, что от них зависит, какой объект помощи лучше выбрать.

Мария, например, вообще работает не с людьми: ее компания волонтеров тушит лесные пожары и собирает мусор на берегу залива. И это правильно, ведь ей хочется главным образом «общаться и делать что-то хорошее». Подопечные тут будут только мешать.

Агриппина занимается равным консультированием женщин с ВИЧ и жертв сексуальной эксплуатации. Ей в жизни выпали похожие испытания, но удалось преодолеть обстоятельства. Этот опыт – «сестра, я была на твоём месте и смогла выбраться» – вдохновляет женщин, а ей самой даёт силы: значит, те тяжёлые времена были не зря, теперь Агриппина способна помочь другим, изнутри зная их проблемы.

Даниил может взяться за что угодно, и он выбрал себе сферу, требующую не столько особых знаний, сколько бесконечного терпения и стойкости: он волонтерит в центре дневного пребывания для людей с болезнью Альцгеймера. Даниилу не нужна отдача от подопечных, он не стремится установить с ними отношения, а неприятные запахи или физический труд его не пугают, наоборот, делают крупнее «кармические плюсики».

Леонид руководит фондом, который помогает тем, кто попал в тяжёлые жизненные ситуации. Несчастные случаи, трагические стечения обстоятельств, крупные последствия маленьких глупостей – Леонид чувствует, что исправляет, по его выражению, ошибки судьбы.

Наконец, мотивация Егора может показаться самой спорной (и самой распространённой). Как так – лечиться от депрессии помощью? Чувствовать себя «окей», глядя на тех, кому плохо? Нет, все проще и глубже. Люди с депрессивным складом характера часто могут ощутить собственную ценность, именно отдавая себя другим. И тут все зависит от чувства меры, ведь человек не всесилен, и, если смыслом жизни становится только помощь, из-за любой неудачи («хреновый я спаситель») депрессия может и усугубиться. Но если не ждать одних побед и не делать из помощи другим костыль для себя, то механизм вполне работающий. Недаром, по словам известного психотерапевта Нэнси Мак-Вильямс, в помогающие профессии чаще всего идут люди характерологически депрессивного склада (это не значит, что они обязательно переживают депрессию как болезнь). Чуткость и эмпатия у них нередко выше средних. Кстати, Егор – клоун в детской больнице.

Повторю: не бывает плохой мотивации, бывают неправильные ожидания.

Что происходит, если человек помогает «не туда» и не получает вознаграждения в своей валюте?

Во-первых, он может выгореть.

Во-вторых, он может начать бессознательно требовать от подопечных удовлетворения своих потребностей.

Эти последствия могут наступать в любой последовательности или одновременно. От них ни помогающему, ни тем, кому он помогает, не будет никакой пользы. Наоборот, они способны навредить всем участникам происходящего, как минимум заставить их испытывать сложные чувства. Как в случае с Жанной, которая работает с беженцами из зоны боевых действий.

Поэтому не надо стесняться своей валюты помощи. Лучше составить список тех нематериальных благ, какие вы хотели бы получать от своей деятельности. От этого зависит:

- кому вы будете помогать;

- что именно вы будете делать;
- кто будет с вами рядом;
- сколько времени вы будете уделять помощи.

Важно знать свою валюту помощи.

С ней мы лучше помогаем и меньше выгораем.

3

Мои ресурсы, риски и возможности

Лена – мама четверых детей в возрасте от 9 до 17 лет. Ей не приходится зарабатывать, это делает отец семейства. У нее есть опыт работы музыкальным педагогом. Лена целиком посвящает себя работе с детьми из семей в кризисе, занимается с ними по несколько часов в день.

Инна – женщина средних лет с инвалидностью. Она не работает, не имеет свободных средств, но живет одна в трехкомнатной квартире. Инна постоянно принимает у себя беженцев из мест боевых действий, которым нужно временное размещение перед тем, как ехать куда-то еще. В доме Инны уютно, тепло и спокойно. Другие волонтеры обеспечивают ее необходимыми деньгами и закупают продукты для ее гостей.

Например, этим занимается Виктор – энергичный предприниматель, живущий по соседству. У него есть машина, и он всегда готов доставить необходимые вещи или отвезти человека на вокзал или в аэропорт. «А то ящик яблок закину, свой сад – девать некуда».

Мы видим, что три разных человека располагают разными ресурсами для помощи. Даже те, у кого они совсем невелики, как у Инны, могут найти, как именно помочь другим.

Для того чтобы идентифицировать собственные риски и возможности как помощника, попробуйте ответить на приведенные ниже вопросы. Исходите из того, что есть на самом деле, а не из того, что, возможно, кажется вам хорошим, благородным, нравственным. Учитывайте свой характер, опыт, энергию. Идеальных помощников не бывает. Вы предлагаете то, что у вас есть, а то, что у вас в дефиците, не расходуете.

1. Много ли у вас энергии? Насколько быстро вы истощаетесь? Бывает ли, что вы «устали, но довольны», или усталость приводит к долгому упадку сил, слабости и раздражительности?

Если энергии у вас мало, если истощаетесь вы быстро, а заряжаетесь долго, стоит выбирать такие виды помощи, которые будут заряжать энергией, а не истощать. Или устроить так, чтобы вы могли хорошо отдыхать и восстанавливаться в промежутках.

Бывает и иначе. Возможно, вы физически неутомимы и легко встанете в пять утра, чтобы отвезти юношу с тяжелыми нарушениями опорно-двигательного аппарата к врачу, помочь вернуться домой, а потом пойдете на работу и будете весь день как огурчик.

2. Вы рассматриваете помощь как новый для себя вид деятельности? Вы рассчитываете, что станете менее одиноким человеком, найдете интересное общение, эмоциональную отдачу, отвлечетесь от обыденности?

Если у вас есть дефицит общения, если ваша жизнь недостаточно наполнена эмоциями, скорее всего, вам не стоит посвящать себя работе с уязвимыми людьми. Например, с бездомными, сиротами, тяжелыми больными или находящимися в трудной жизненной ситуации.

В уязвимом положении человека часто обуревают сложные чувства. Он может злиться на тех, из-за кого в нем оказался, винить себя или других, стыдиться того, что с ним происходит. Он может пытаться скрывать или подавлять эти чувства. Вам придется иметь с ними дело. Вместо того чтобы получать общение и эмоциональную отдачу, вы будете тратить дополнительные ресурсы на то, чтобы справиться с собственными реакциями на злость, стыд и обвинения, которые выливаются на вас.

Кроме того, существуют определенные правила, которым нужно следовать при взаимодействии с разными уязвимыми группами. В некоторых случаях обмен теми или иными эмоциями потенциально вредит подопечному. Например, если вы волонтер в лагере для приемных детей и их родителей, ваше естественное желание обнять ребенка может закрепить его неизбирательную привязанность (склонность лнуть ко всем взрослым подряд) и усложнить адаптацию в семье.

Вот почему, если вы одиноки, испытываете недостаток общения, близости, тепла, хотите знакомиться и вращаться в кругу хороших людей, вам лучше выбрать виды помощи, которые не связаны с уязвимыми группами. Спасение животных, сбор мусора, тушение пожаров, поиск пропавших или потерявшихся в лесу подойдут отлично. Это «командные виды спорта» в помощи, где люди вместе делают доброе дело и сближаются на этой почве.

3. Когда вы помогаете, ваше настроение улучшается? Помощь для вас – лучший способ реализовать себя, почувствовать, что вы нужны? Вы склонны забывать о себе ради других не только потому, что «так надо», но и потому, что это ваше привычное поведение с самого детства?

В таком случае можно сказать, что ваша личность и характер тесно связаны со служением другим. Очень часто подобные вам люди выбирают помогающую профессию или посвящают помощи большую часть своей жизни. Между тем вы можете не замечать, что это занятие не только дает вам силы, но и отнимает их; не только позволяет следовать призванию, но и порой опустошает. Кроме того, если вы получаете удовольствие, оказывая помощь, это еще не значит, что она приносит пользу.

Поэтому вам, как никому другому, нужны четкие рамки, границы и правила, в соответствии с которыми вы будете помогать. Возможно, лучший выбор – институализированная помощь: помогающая профессия или волонтерство в фонде под наблюдением грамотных супервизоров. Они не позволят вам «отдать себя всего» и быстро выгореть. Кроме того, будет полезно найти подходящий метод психотерапии и поработать над тем, чтобы у вас появились и другие способы чувствовать себя нужным, другие смыслы в жизни. Когда ваше стремление делать добро станет более осознанным, уменьшится риск выгорания и вы будете лучше отличать собственную потребность помочь от потребности подопечного или клиента в помощи.

4. Насколько вы готовы вступать в личные отношения с подопечными? Возможно, вы к этому совсем не готовы, а ваша валюта помощи – приятные ощущения от добрых дел или уменьшения несправедливости? Если это так, вы можете помогать людям, не контактируя с ними или делая это по минимуму.

Костя считает себя «мизантропом» – он неохотно сходится с людьми. Но для меня очевидно, что высокомерие Кости – обратная сторона его стеснительности. Он активно помогает: сначала только делал пожертвования, теперь может привезти вещи, сходить в магазин, выручить с ремонтом, поработать шофером. Бессознательно Костя стремится лучше узнать людей, но идет к ним маленькими шажками и так, чтобы ему самому это сближение казалось безопасным. Он предпочитает наблюдать и слушать, а не вовлекаться в отношения. При этом получает возможность приносить пользу так, как умеет. Костя выбрал верную индивидуальную стратегию.

Помогать способен каждый. Любые ваши качества могут быть полезны, даже те, которые кажутся ограничениями. Вы не должны быть кем-то суперэнергичным, вообще не должны превращаться в кого-то другого. Наоборот, нужно становиться все более самим собой и на этом пути все лучше понимать самого себя.

- Если у вас мало сил, это ваше преимущество, потому что вы знаете, как выжать максимум из имеющегося, и лучше поможете человеку с похожей проблемой.
- Если вы медленно думаете и говорите, вы не будете раздражаться, когда собеседник «тормозит», и сможете замедлить быстрого.
- Если вы человек робкий и тревожный, вы можете использовать свойственную вам чуткость к маленьким сигналам фона. Именно такие люди имеют талант к улавливанию невербальных знаков, о которых пойдет речь в главе об эмпатии.

Помогать способен каждый.

Любым ресурсам найдется применение.

4

Роли помощников

Помогая человеку, мы можем выступать в разных ролях. Если речь идет о профессиональной деятельности, эти роли отчасти определяются служебными полномочиями. Как в медицине: фельдшер не должен браться за сложные операции, а нейрохирург принесет больше пользы в операционной, чем на скорой.

Но, если ситуация, в которой оказывается помощь, менее формализована, все сложнее.

С одной стороны, четкое разграничение ролей позволяет понимать границы своих возможностей и не наносить вреда.

С другой стороны, в некоторых случаях помощник поневоле выступает проводником к другой роли, начинает до какой-то степени ее выполнять. Например, волонтеры, работающие с пожилыми людьми или в условиях отсутствия качественной медицины, иногда приближаются к врачебной роли, становятся передаточным звеном между профессиональной медициной и пациентом.

Надя ухаживает за одиноким соседом, который страдает боковым амиотрофическим склерозом, что ведет к постепенному отмиранию мышц. Она поневоле узнает все больше об этом заболевании и в результате может подсказывать менее знающим врачам в своем городе, как обращаться с пациентом, а социальным службам – какие понадобятся приборы и аппараты. Надя не медик, но она выполняет роль, тесно связанную с медициной, приобретает соответствующие знания и оказывается на границе с ролью медсестры или социального работника.

Набор навыков у помогающего может быть разным, главное – понимать, к кому бежать, когда их становится недостаточно, и как организовать консультацию.

Борис, школьный психолог по образованию, проводит бесплатные поддерживающие сессии с беженкой из мест боевых действий. Он столкнулся с постоянными жалобами на сердце, которое сильно ее тревожило: «Если я внезапно умру, что будет с моим сыном?» Борис помог ей записаться к кардиологу. Тот, однако, ничего не нашел. Разговаривая со мной как с супервизором, Борис предположил, что боли у его клиентки психосоматические и первичны не они, а тревога и, возможно, депрессия. «Не может переварить происходящее» – как выразился он. Будучи неврологом, я предложил расспросить женщину о характере этих болей и посоветовал на всякий случай исключить проблемы с желудком. Выяснилось, что я попал в точку: консультация гастроэнтеролога позволила назначить лечение и облегчить состояние человека.

Часто говорят о том, что волонтер или помогающий выполняет для подопечного роль психолога, но это не так. Мы можем обмолвиться, что, мол, весь вечер были своему другу психотерапевтом, но на самом деле это, конечно, лишь образное выражение, и очень важно это понимать. Психотерапевт – специальная роль, так как для разговорной терапии требуется обучение, знание методик, особый сеттинг (организация времени, пространства, условий проведения сессий). Гораздо перспективнее быть «входными воротами» в психотерапию – маршрутизировать и ориентировать людей на получение профессиональной помощи. Но для этого также нужно немного зайти на территорию психотерапии и разобраться в том, что происходит

«рядом со входом». Это не сделает вас специалистом, но позволит передать человека в другие руки.

Моя клиентка Катя прошла курсы коучинга. Она работает с беженцами, которые нередко сильно травмированы и нуждаются в психотерапевтической помощи. Бывает, что люди делятся с ней своими бедами и болью. Я спрашиваю Катю, как она реагирует на эти рассказы, что отвечает и что чувствует сама. Катя говорит, что «все внутри сжимается от боли», но она не останавливает человека и позволяет разговору длиться столько, сколько хочет собеседник, потому что считает, что «людям нужно выговориться». На самом деле это далеко не всегда так, и она тоже это замечает. Проговаривание травмы может и не быть полезным ни подопечному, ни Кате. Само по себе оно не всегда разблокирует эмоции и предотвращает дальнейшие проблемы. Правильнее было бы построить для этих людей такой маршрут, где они могли бы пережить происходящее в контакте с психотерапевтом. Специалист обладает набором методик, с помощью которых он будет реагировать на слова пострадавшего определенным образом, вести с ним диалог по определенным правилам. Он не просто выслушивает – он действует, помогает человеку проработать опыт, уложить его внутри. Работа с профессионалом предотвращает развитие длительного посттравматического стрессового расстройства (ПТСР). В противном случае постоянное выслушивание ужасных историй может вызвать ПТСР у самой Кати, обусловить ее выгорание.

Таким же образом помогающий оказывается переходником к роли психолога-консультанта, коуча, ментора, социального работника.

Анна работает волонтером в фонде, который обучает людей с ментальными расстройствами ориентироваться в городе, создавать близкие отношения, самостоятельно покупать еду. Она воспитывает у подопечных определенные навыки, в том числе и касающиеся эмоциональной регуляции: например, правильно вести себя в конфликте, говорить человеку о том, что он нравится. Очень часто ей приходится находиться в приграничье самых разных ролей, совмещать их. Фонд, понимая это, предоставляет волонтерам краткосрочные курсы, позволяющие приобрести начальные знания по многим направлениям, необходимым для более компетентной работы.

В этой книге я говорю только о тех волонтерах и профессионалах, которые работают с людьми непосредственно и в своей деятельности устанавливают с ними короткие или длительные отношения. Конечно, психологические проблемы никогда не находятся в центре взаимодействия помощника с подопечным. Но и совсем не учитывать их невозможно, поскольку такие вещи, как характер человека, его привычки, потребности и предпочтения, влияют на возможности адаптации в обществе, ее сильные и слабые стороны. В этом противоречие роли помощника: с одной стороны, он не должен обладать специальными знаниями, с другой – хорошо, если он «интуитивный психолог», то есть проницательный, тактичный человек с высоким эмоциональным интеллектом. Ему под силу избегать грубых ошибок в коммуникации и в отсутствие профессиональной подготовки. Понимание чувств другого и осознание собственных реакций – необходимые условия эффективного и глубокого диалога с уязвимым человеком, находящимся в трудном, противоречивом эмоциональном состоянии. Иногда невозможно помочь (и можно навредить) другому, не учитывая его чувств и не видя индивидуальных особенностей.

Помощник может сочетать и чередовать разные роли. Чтобы не запутаться в них, главное – правильно поставить задачу вашей помощи.

Элла помогает двум взрослым женщинам, маме и дочери, выехавшим из зоны боевых действий в Россию. У подопечных сложные отношения, они часто ссорятся, случаются скандалы, а недавно соседи жаловались на то, что, по-видимому, в семье происходит и рукоприкладство. В результате Элле приходится сочетать функции:

- волонтера, когда помогает решать насущные проблемы семьи с транспортировкой, жильем, обеспечением всем необходимым;
- проводника к роли социального работника, когда делится с женщинами информацией о выплатах и возможностях устроиться на работу;
- проводника к роли психолога-консультанта, когда пытается решить проблему конфликтов в их семье.

Это очень сложно. Как супервизор я предлагаю Элле отделить эти роли друг от друга и максимально передать вторую и третью роль соответствующим специалистам. Такая помощь потребует налаживания контакта с третьими лицами: убедить их, уговорить, направить внимание и другие ресурсы на поддержку именно этой семьи. Также понадобятся эмоциональный интеллект и психологическая гибкость, но эта задача решаема – в отличие от задачи «помирить мать и дочь».

Если вы сочетаете роль помощника с ролью друга или родственника, члена семьи, близкого человека, возникает много специфических трудностей, связанных с переходом границ. Роли перекрещиваются и могут мешать друг другу.

Моя клиентка Мишель спрашивает, как лучше помочь ее подруге Эвелине. Та страдает шизофренией и хорошо знает, что, прерывая прием лекарств, через некоторое время всегда попадает с обострением в больницу. Мишель находится в сложном положении: дружба предполагает равенство, но она понимает, что может спасти Эвелину от очередной госпитализации, если будет больше опекать ее, например следить за приемом лекарств. Дело еще сильнее осложняется тем, что, когда Эвелина окажется в больнице, Мишель придется на это время брать на себя ее ребенка. Но подобная опека разрушает их отношения и заставляет злиться друг на друга. Разрулить ситуацию будет непросто, и возможно это только в том случае, если Эвелина проявит больше сознательности. В принципе, Мишель может быть для подруги тем, что американские психиатры называют buddy – напарник, помогающий следить за лечением. Но тогда и Эвелина не должна скрывать от Мишель симптомы или бросать трубку, когда та спрашивает, сколько она спала и приняла ли лекарства.

Спросите себя: какую задачу помощи вы способны решить на своем месте? Как вы можете помочь, не декларативно, а реально? Какие внешние ресурсы, какие третьи стороны нужно задействовать для этого? Когда у вас есть ответы на эти вопросы, вы в состоянии менять и чередовать свои роли.

**Определите вашу роль как помощника.
Исходя из этой роли, сформулируйте цель.**

5

Красные линии помощи

Каждый, кто помогает, должен знать о красных линиях, за которые заходить ни в коем случае нельзя.

Люди помогающих профессий владеют установленным набором инструментов, в каждой области своим. Эти инструменты во многом определяют роли, которые специалист играет, вещи, которые он может или не может делать для клиента, а также пределы, в которых он вовлекается в жизнь подопечных. Так, у психотерапевта есть сеттинг (порядок проведения сеансов, этика взаимодействия), есть инструкции, чтобы понять, нужна ли дополнительная помощь психиатра. Врачи почти никогда не занимаются обустройством условий жизни пациента. Социальные работники, в свою очередь, не психологи, они работают не с изменениями личности, а с адаптацией к обществу того человека, который сидит перед ними сейчас.

Есть свои красные линии и у непрофессиональных помощников, волонтеров. Но именно в силу отсутствия специальных навыков обычному человеку бывает трудно понять, где эти линии пролегают. Скажу о самых важных и о том, как не заходить за них, если вы не специалист.

1. Работа с подопечным без учета его возможных психических расстройств и соматических заболеваний.

Знайτε риски и типичные проблемы своей целевой аудитории.

Будьте готовы к тому, что у многих беженцев и людей, переживших боевые действия, возникает посттравматическое стрессовое расстройство. Изучите признаки деменции, если работаете с пожилыми; прочтите книги о пограничном расстройстве, самоповреждениях и анорексии, если помогаете подросткам. Чтобы не навредить, всем помогающим необходимо иметь базовое представление о психическом здоровье, например знать о тесте депрессии Бека. Однако не забывайте, что эти знания не делают вас специалистом и не позволяют решать сложные задачи самостоятельно. Они лишь дают возможность направить человека по нужному адресу и понимать, какие особенности поведения могут быть обусловлены его медицинскими или психологическими проблемами. Тут уместна аналогия с хорошим фельдшером: он умеет делать только уколы и перевязки, но может заподозрить болезнь, с которой ему не справиться, и отвезти пациента в больницу на операцию.

2. Работа с людьми с острой психотравмой или в серьезном кризисе без учета особенности этих состояний.

Знайτε правила бережного общения в напряженных ситуациях.

Помощникам часто приходится иметь дело с людьми, переживающими травму, кризис, болезненный период прямо сейчас. Случается, что волонтер не планировал говорить о чем-то настолько важном или глубоком, но подопечному больше некому довериться. Даже не будучи специалистом-психологом, вы должны понимать, как вести такой разговор, если он начался, и как правильно общаться с уязвимым человеком, чтобы не навредить.

Выпускница детского дома Кристина рассказывает о том, как была изнасилована в 15 лет после вечеринки. Работавшие с девушкой ранее специалисты реагировали непрофессионально. Воспитательница обвиняла

Крестину и утверждала, что это вовсе не изнасилование, потому что та была пьяна. Социальный работник жалела ее так, как будто с Крестиной случилось нечто непоправимое и после этого она уже не сможет жить как прежде, а психолог (!) посоветовала «отвлечься на учебу». Кристина говорит, что именно их реакции, а не само событие определили то, что и спустя 10 лет ей не удастся справиться с его последствиями. Это называется фиксацией травмы или ретравматизацией: непрофессиональная или нечувствительная реакция окружающих усиливает, усугубляет, «доламывает» то, что было надломлено. Если бы немедленная реакция была верной (кто-то помог бы Кристине пережить горе и злость, подтвердил ее чувства, поддержал ее, и особенно – если бы насильник был наказан), травма была бы не настолько глубокой.

Контекст события иногда так же важен, как само событие. Если вы входите в этот контекст, прикасаясь с человеком в беде, опасайтесь ретравматизации и вооружитесь правилами, которые стоит соблюдать в таких случаях. Вам может пригодиться, например, краткое руководство по общению с жертвами чрезвычайной ситуации¹ или книга о том, как вести себя с людьми в состоянии острого горя, психотравмы². Опять-таки, хоть вы и не психотерапевт, поступайте как фельдшер, который всего лишь помогает остановить кровь, но делает это с соблюдением требований гигиены и антисептики.

3. Работа без учета выгорания

Если вы помогаете бесплатно, ваша валюта помощи – единственное, что вы получаете взамен. Вы используете ваши навыки, время, другие ресурсы просто потому, что вам хочется их отдать. Это очень важно понимать и специалистам, которые часть рабочего дня предоставляют услуги безвозмездно, и людям, занимающимся волонтерством как основной деятельностью или на досуге. В это время вы работаете за свою валюту помощи, и ее курс способны измерить только сами. Подумайте, действительно ли у вас есть лишние ресурсы, которые можно регулярно отдавать без ущерба для вашего здоровья и эффективности.

Моя клиентка Лена живет в Берлине. Она работает на полную ставку и воспитывает двоих детей. В марте, когда в ее город каждый день прибывали сотни людей из мест боевых действий, Лена ежевечерне, уложив детей, приходила на вокзал к прибытию поезда и с 22:00 до 2:00 трудилась волонтером: сопровождала людей, рассказывала, куда пойти, объясняла, что делать сначала, а что потом, помогала с размещением. Спустя месяц Лена так выгорела, что ей пришлось взять на работе больничный и обратиться к врачу за медикаментами, чтобы наладить сон, справиться с тревогой и депрессией. Лишь полгода спустя она окончательно восстановилась. Ее вполне понятный порыв помочь людям обернулся непосильной нагрузкой. Возможно, если бы Лена ходила на вокзал не каждый день, а трижды в неделю и уходила бы на час раньше, она бы смогла совмещать работу и волонтерство, продержалась бы дольше, помогла большему количеству людей и не выгорела бы.

Чтобы не навредить подопечным и себе, нужно соизмерять нагрузку и собственные силы, адекватно оценивать, сколько помощи можем дать. То же и даже в большей степени относится

¹ <https://fireman.club/conspects/obshhenie-s-zhertvoy-v-ochage-chs-tema-2-2/>.

² Осухова Н. Г. Психологическая помощь в трудных и экстремальных ситуациях. – М.: Издательский центр «Академия», 2005.

к ситуации, когда вы помогаете близкому человеку или другу. Подробнее о признаках выгорания я пишу в главе «Когда помощь нужна вам».

4. Несоблюдение этических норм и границ взаимодействия

У волонтеров фондов или организаций есть инструкции, предусматривающие границы взаимодействия. Эти предписания могут быть несовершенными, но нарушать их не следует. Они составлены специалистами, в том числе психологами, за ними стоит опыт многих удач и провалов.

Если вы помогаете вне институций, таких правил и границ у вас нет, как и опыта, на который вы могли бы опираться. Попробуйте найти и изучить правила для случаев, похожих на ваш. Проанализируйте, что вы делаете, сколько времени этому посвящаете, в каких пределах осуществляете свои компетенции, в каких обстоятельствах будете обращаться за помощью к другим специалистам. Сомнения в своих возможностях и границах – повод посоветоваться с более опытными людьми или с супервизором, если он у вас есть. Помните: чем больше у вас профессиональной поддержки, тем лучшим помощником вы будете.

Некоторым людям в помогающих профессиях (даже с большим опытом) кажется, что в особых, исключительных случаях некоторыми общеизвестными правилами можно пренебречь. Я говорю сейчас не о грубых злоупотреблениях, когда врач спит с пациентками, а психотерапевт пользуется «по бартеру» услугами клиента-дантиста. Скорее, это незаметное размывание помогающей роли, которое сплошь и рядом происходит на практике и часто оправдывается благими целями, но всегда имеет плачевные последствия. Именно такие ситуации создают зависимость и неоправданные ожидания от помощника, заставляют выгорать. Причина очень проста, если вспомнить о валютах помощи. Размывая границы и роли, мы либо отдаем больше, чем наша деятельность может предложить нам взамен (а когда проходит азарт, рано или поздно чувствуем себя обманутыми и выгоревшими), либо неосознанно берем у подопечного больше, чем даем ему сами (ситуация, описанная в главе «Кто кому помогает»). Раз перейдя ощутимую границу, мы уже не можем точно знать, где нам следует остановиться. Не знает этого и подопечный: «Тетенька, дайте попить, а то есть так хочется, аж переночевать негде».

Безусловно, жизнь сложная штука, и иногда дело может потребовать от нас большего, чем мы планировали вначале. На такие исключения надо идти, твердо оговорив вслух или письменно, что это экстраординарное явление, обусловленное конкретным обстоятельством.

Валентине пришлось ночью ехать к пожилой женщине, которой она помогает, потому что та в панике позвонила и сообщила, что находится при смерти. Скорая помощь не нашла существенных отклонений, женщине вскоре стало лучше. Но приступ вскоре повторился, Валентине пришлось снова поспешно приезжать и проводить ночь без сна. В свой следующий приезд Валентина поговорила с подопечной по душам, и та признала, что звонить ее заставляют страх за свое здоровье, паника и одиночество. Валентине пришлось доброжелательно, но твердо объяснить, что в любом случае скорая помощь приедет быстрее. Женщина может писать ей в мессенджер или слать голосовые сообщения, и утром Валентина обязательно ответится.

В начале своего пути все мы думаем: «Эти опытные люди все усложняют. Они переустраиваются. Они слишком осторожны». Нам кажется, что можно иногда слегка отступить от правил, ведь у нас горячее сердце и благие намерения. К счастью, большинству удастся понять, что это не так, не наделав непоправимых ошибок. Хороший фельдшер не считает, что врачи все усложняют: он знает, что у тех другой угол зрения и другой уровень понимания.

Работа фельдшера так же важна, как и работа врача, но поверьте: если вы не специалист, вы рискуете упустить многие важные тонкости. В этих условиях неукоснительное соблюдение границ и красных линий может буквально спасти жизнь.

**Знайτε ваши красные линии.
Не нарушайте их.**

6

Не меняйтесь ролями с тем, кому помогаете

Часто говорят, что не надо ждать благодарности или отдачи от людей, которым помогаете. Это позволяет избежать разочарования. Но случается и иначе: когда помогающий ловит себя на том, что подопечные дают ему как будто даже больше, чем он им. Он просто купается в тепле и взаимной поддержке, ощущении собственной нужности, приятной близости, удовольствии от общения с интересным человеком.

В какой мере это допустимо? В той, в которой вы это осознаёте и контролируете. И это еще одно ограничение, которое важно соблюдать.

Моя клиентка Аня, психолог по профессии, занимается волонтерством. У нее есть подопечная Инга Иосифовна, интеллигентная женщина 96 лет. Аня говорит: «А это ничего, что я к ней прихожу и как-то душой отдыхаю? У нее так хорошо. Эти фантазии, что она как будто моя бабушка, – это нормально, не повредит ей или мне?» Отвечаю: «Нет, не повредит никому из вас, если вы всегда будете помнить, что это фантазия, отделять ее от своей реальной роли, а главное – не будете пытаться получить от "бабушки" то, чего не получили в детстве от своей настоящей бабушки».

Аня: «Мне хочется делиться с Ингой Иосифовной подробностями моей жизни, но я понимаю, что они ей совершенно ни к чему. К тому же она консервативна, и в реальности многие вещи, скорее всего, будут ей непонятны. Нам обеим станет неловко, а неловкость – то, чего лучше всего избегать в ситуациях помощи. Личное в разговорах я дозирую так, чтобы мои истории ее развлекали, но стараюсь не затрагивать тем, которые для меня чувствительны. Как бы мне ни хотелось поплакать у нее на груди, это неконструктивное стремление, которое не полезно ни мне, ни ей».

При этом есть и отдача, которую Аня может получить от Инги Иосифовны без вреда для той, без самообмана и без стыда за то, что ей это нужно: «Когда я приношу продукты, ей доставляет удовольствие заварить мне чай, я сижу, смотрю на голубой венчик газа, на снег за окном, и мне так уютно пить этот чай из белой фарфоровой чашки и слушать. Я уверена, что это вполне законное вознаграждение. А еще я у нее позаимствовала поговорки всякие. Уже сама за собой замечаю, когда чай завариваю: "Чая-чая накачаю, кофию нагрохаю"».

Вред и для вас, и для того, кому вы помогаете, начинается с чувства разочарования от того, что подопечный (клиент) оказался не таким мудрым, как вам хотелось, или не таким героем, как вам казалось. «Оказалось, это обычный человек», «а я думал, мы подружимся», «я мечтал, чтобы у меня была такая мать, но, когда узнал ее поближе, изменил мнение»: подобное разочарование – признак завышенных ожиданий. Помогателю кажется, что его валюта помощи упала в цене, и его желание помогать уменьшается. А подопечный, который не виноват в том, что фантазии помогающего не сбылись, получает меньше помощи или вместе с ней получает чувство неловкости, смущения, стыда за то, что не оправдал ожиданий.

Не пытайтесь получить поддержку от тех, кому вы помогаете. Разберитесь, что именно вы можете «законным путем» (не нанося вреда отношениям) получить от подопечного, а что лучше доработать и принести своему супервизору (друзьям, поддерживающей группе).

Взаимопомощь не выход.

Найдите поддержку в другом месте.

7

Зачем вам нужен супервизор

Супервизор – это человек, наблюдающий за чьей-то работой. Супервизоры есть у продавцов в магазинах, есть они у психологов, бывают и у волонтеров. Как уже упоминалось, эта книга написана по следам длительной супервизорской работы, которую я бесплатно выполнял для нескольких десятков помогающих. Но, надо признать, большинство помогает неорганизованно, стихийно и о супервизорах не помышляет. По моему мнению, всем, кто регулярно посвящает время помощи людям, следует проходить супервизию. Ясно, что в реальности это не всегда получается, но я считаю, что к этому можно и нужно стремиться.

Супервизор необходим вам для того, чтобы не наделать ошибок. Вы рассказываете ему о своем контакте с подопечным, об отношениях с ним, если они есть, о своих чувствах, неудовлетворенности или радости, о проблемах, желаниях – обо всем, что возникает внутри вас и между вами в процессе оказания помощи. Человеческие отношения, тем более такие, в которых вы и ваш собеседник не равны, легко заходят в тупик или становятся неблагоприятными. Иногда мы сами не замечаем, как один из нас – помощник или подопечный – начинает злоупотреблять отношениями с другим, переходит границы. Супервизор подскажет, как этого избежать.

Даже если вы просто:

- присматриваете за лежачей бабушкой;
- поехали работать в лагерь для подростков-сирот;
- в качестве волонтера помогаете беженцам;
- много контактируете с уязвимыми группами населения –

стоит поискать тематическую супервизорскую группу или индивидуального консультанта, а если не получается – сформировать вокруг себя сообщество и найти супервизора сразу для всех, офлайн или онлайн. Поверьте, этот труд будет несказанно полезен для вас и ваших подопечных.

Дарья собрала команду психологов-волонтеров для работы с людьми в остром кризисе, недавно пережившими психологическую травму. Проблема в том, что сама Дарья по профессии психиатр, а те, кто откликнулся на ее зов, в большинстве своем психотерапевты психоаналитического направления. Такие специалисты работают обычно «вдолгую», причем с клиентами, которые имеют запрос скорее на глубинные изменения, чем на сиюминутную поддержку. Чтобы была понятна аналогия, представьте, что офтальмологи и гастроэнтерологи организовали полевой госпиталь и вынуждены на ходу учиться быстро перевязывать раны и проводить экстренные операции. Это совсем другие навыки. Тем не менее Дарья и ее соратники не позаботились о том, чтобы найти супервизию, которая помогла бы им войти в эту новую для них деятельность. Поэтому Дарья чувствует себя просто ужасно: в ее профессии важна тщательность, а сейчас она видит, что многое приходится делать на бегу и сотрудники не обладают должными компетенциями. Она не понимает, почему у клиентов так много агрессии, почему они не хотят сотрудничать и почему здесь недостаточно «просто успокоить – ведь я хорошая, он хороший, я говорю ему как надо, и все работает». Нет, не работает.

Как супервизор Дарья я обращаю внимание на ее накопившуюся мрачность; на то, что дискомфорт и невозможность сделать «все как следует» вызывают у нее вину и стыд; на то, что ее коллеги привыкли, что какие-

то изменения начинаются только «с пятнадцатой сессии», – здесь же у них нередко час на все про все, а клиенты приходят в гораздо более разрушенном состоянии. Казалось бы, знаний и опыта хоть отбавляй, – но без супервизора никак.

Супервизор – профессионал, который в дополнение к своей специальности обучался именно для этой роли. Хороший хирург может и не быть супервизором для своих коллег, это отдельная компетенция. Грамотный супервизор занимает нейтральную позицию, он не оценивает, а беспристрастно сканирует ошибки волонтера, который к нему пришел, и способен точно указать на них, но не страдает придирчивостью. Его экспертиза имеет высокую ценность не только как «ум хорошо, а два лучше», но как взятая им на себя ответственность. Без супервизора помогающая деятельность, где вам приходится вступать во взаимоотношения, – блуждание в потемках. Если супервизор у вас есть, вам удастся помогать эффективнее, давать людям больше и больше получать взамен, удовлетворяя те потребности, которые заставили вас помогать.

**Супервизор нужен всем, кто помогает регулярно.
Найдите его.**

8

Что такое эмпатия

Эмпатия – это способ общения, предполагающий временное и частичное «переселение» в другого, в его систему координат, что дает особую чувствительность к переживаниям собеседника. Эмпатия обусловлена физиологически: во фронтальной коре нашего мозга есть зеркальные нейроны, и принцип отзеркаливания, на котором отчасти построена эмпатия, выступает одним из базовых, на нейроуровне, для многих видов нашей деятельности.

Эмпатия свойственна человеку от природы и начинает формироваться очень рано. Тем не менее людям как существам социальным нужно развивать в себе конкретные навыки, чтобы извлечь максимум пользы из этой врожденной способности в обществе себе подобных.

Что это за навыки?

1. Умение влезать в чужую шкуру, становиться на место другого, пытаться понять, как тот видит мир. Реальности каждого из нас субъективны. Мы разные и видим мир по-разному, сквозь разные фильтры (происхождения, опыта, характера, состояния и т. д.). Для того чтобы проявить эмпатию, нам нужно осознавать, через какие фильтры мы видим мир, и уметь на время сменить их на фильтры собеседника, посмотреть на ситуацию его глазами.

2. Безоценочное общение. Для многих из нас самое трудное на пути эмпатии – перестать оценивать людей и сравнивать их с собой. Оценивание – важная часть социализации: всем нам иногда требуется сравнить наши собственные ценности, способности, убеждения с тем, что есть у других. Но если наша цель – эмпатия, следует отказаться от этого и перестать быть мерой вещей для другого. Оценивание, даже молчаливое, заставляет собеседника стыдиться и тревожиться, что совершенно не нужно, если мы хотим помочь. Это очень трудно – не оценивать другого ни на вербальном, ни на невербальном уровне.

3. Эмоциональное присоединение. Мир эмоций должен быть знаком человеку, который хочет проявлять эмпатию. Распознаете ли вы в себе разные оттенки душевных переживаний, отличаете ли грусть от разочарования, а разочарование от гнева? Если не очень, начните с терпеливой эмпатии к себе. Начните спрашивать себя: «Каково мне сейчас? Тоскливо или обидно? Я сильно злюсь или чувствую некоторое раздражение? Что бы могло сейчас порадовать меня? Странное ощущение внутри – может быть, это тревога?» Когда вы лучше познакомитесь со своими эмоциями, чужие также станут вам понятнее.

4. Умение передать другому то, как мы его поняли. Самая трудная часть эмпатии. Она требует точной меры такта и навыков общения. Это умение необходимо, чтобы собеседник и вы чувствовали совместность, общность, неодинокость, могли делиться чувствами и при этом не стыдиться их. О том, как строить диалог на основе эмпатии, мы более подробно поговорим в главе 16.

«Гаджет эмпатии» есть у каждого из нас, но мы обычно не пользуемся всеми его возможностями. Ниже я расскажу, как этот чудесный девайс способен связывать людей, создавать атмосферу тепла, поддержки и доверия и в конечном итоге служить инструментом помощи. Начнем с главного: с метода, который позволит лучше понимать других.

Эмпатия есть у всех.

Но ее нужно тренировать.

9

Как наблюдать за человеком и понимать его: метод семи экранов

Одно из качеств, которое очень помогает в работе с людьми, – это пронизательность. Но не в том смысле, что люди, с которыми мы работаем, в какой-то момент становятся для нас полностью прозрачными. Хотя многие хотели бы видеть окружающих насквозь и читать их как книгу, желательно с помощью простых приемов, это неизбежное желание никогда, к счастью, не будет удовлетворено. Даже самая развитая пронизательность позволяет проникнуть в мысли и чувства человека лишь иногда, до какой-то степени и с некоторой долей вероятности. Это ни в коем случае не точное знание, а всегда догадка, интуиция, **субъективная правда**. Ваша пронизательность позволяет узнать о человеке нечто, открывшееся только вам. Другой наблюдатель разглядит в нем свое. Невозможно сформировать объективное мнение о человеке: то, как мы его воспринимаем, всегда зависит от нас самих. Иными словами, наше восприятие мыслей и чувств другого всегда несет на себе чуточку наших собственных мыслей и чувств.

За чем стоит наблюдать, чтобы понимать о человеке больше? Предлагаю вам метод семи экранов, которым пользуюсь я сам, когда веду диалог. Это семь параметров, семь уровней, на которых происходит коммуникация. Следить за ними попеременно не так уж и трудно, нужно только хорошенько потренироваться. Если вам интересно развить более глубокое понимание людей, вглядывайтесь и вслушивайтесь в каждый из этих экранов, стараясь распознать как можно больше деталей.

1. Идеомоторный экран. Самый тонкий и глубокий уровень коммуникации. Это почти незаметные отражения внутренних состояний человека: мелкие, порой незавершенные и всегда неосознанные движения. Вот по лицу пробежала тень, вот микрожест, вот поднялся угол рта, человек пригладил волосы. Непроизвольно вскинутая бровь, изменение интонации, тембра голоса. Отблески эмоций, которые даже не доходят до полного внешнего проявления. В отличие от контролируемых мимики и жестикуляции, идеомоторные проявления обычно произвольны. Чтобы заметить их, нужно как можно чаще смотреть на человека – не только тогда, когда он двигается или подает реплику, но и когда молчит.

Однажды, встретив человека мельком, я не мог отделаться от ощущения, что с ним происходит какая-то важная перемена. Он ничем этого не выдавал, не говорил о своих планах, не был задумчивым. Но чувственность, которая есть у каждого из нас, сигнализировала мне: он что-то затеял – к добру или к худу. Спустя месяцы я узнал, что этот человек постригся в монахи. Задним числом можно проанализировать, какие признаки привели меня к этой мысли, но то будет ложью. Чувственное узнавание растет само по себе, а не интеллектуальным усилием. Мы «обнюхиваем» собеседника, а дальше лишь пытаемся описать запах. В случае с решением о постриге я мог бы приблизительно описать это как некое замирание и расплывание, чуть удивленный взгляд, одновременно рассеянный и сосредоточенный на чем-то вдали, расправленные плечи, ощущение, что человеку тепло даже в холодном помещении. Небольшие эпизоды мимической активности, которые я не запомнил и даже не отследил сознанием, но которые сложились у меня в целостную картину эмоционального состояния этого мужчины.

Если догадка о чувствах другого человека или о том, что с ним происходит, возникает у нас во время разговора, то можно задать не прямой, наводящий вопрос и дополнить свое наблюдение либо отказаться от него. У каждого из нас есть интуиция, и она работает именно на этом уровне – пользуется мелкими подсказками, которые наш рациональный ум не всегда ухватывает. Но, научившись их видеть и осознавать, вы будете знать больше даже о том человеке, с которым встречаетесь нечасто или вообще впервые.

2. Невербальный экран. Все, что собеседник сообщает нам не словами, а телом: выражением лица, жестами, позой, положением в пространстве. Отодвинулся, нахмурился, улыбнулся, заговорил громче и быстрее; взвешивает слова; что-то вспоминает. Очень интересный особый канал – невербальные характеристики речи. Как человек интонирует, артикулирует, каков тембр голоса, количество пауз? Все это дает много информации о тревоге, напряженности, отстраненности, количестве энергии «в моменте» и на длинной дистанции.

Чтобы развить в себе чувствительность к идеомоторному и невербальному, доверяйте своим смутным телесным ощущениям и движениям. Может быть, в разговоре с человеком вам хочется расправить плечи или вздохнуть, и это подскажет, что вашему собеседнику тяжело. Наша телесная эмпатия работает тем лучше, чем больше мы ее практикуем. Попробуйте вспомнить: наверняка с вами тоже такое случилось. «Я с первого взгляда знала, что он меня обманет», «с ним что-то не то», «я гнал от себя это ощущение, но оказался прав». Часто мы заставляем нашу робкую интуицию замолчать – и очень зря, она говорит дело. Занимаясь субъективным наблюдением, мы слушаем одновременно и рациональное, и иррациональное.

Светлана рассказывает: «Мы сидели с подругой, и она стала говорить, что очень хочет выйти замуж за одного человека. Так бойко, складно объясняла, зачем ей это, и что он ей нужен, и как она его любит, а он ее. А мне что-то странным показалось в ее позе. Глаза немного блестят, говорит чуть лихорадочно. Весь ее облик как бы говорит: я бодрая, все прекрасно. Но при этом она почему-то сидит ссутулившись, как бабочка, которая складывает крылья, чтобы быть незаметной, и ноги переплела, и руки сжала, так что костяшки побелели. Я смотрю-смотрю и чувствую не радость за нее, а тревогу. Долго думала, что же сказать, чтобы правильно получилось. Наконец заглянула в глаза и так и спросила: "Скажи, я тебя правильно понимаю? Мне что-то кажется, но не могу понять что". Подруга замолчала, и наступила длинная пауза. А потом заговорила совсем другим голосом, печальным. Говорили долго. Оказывается, замуж она решила выйти, потому что дома одной страшно после смерти мамы».

3. Вербальный экран. Что и как собеседник говорит, в том числе выбор слов для описания. Торопится он или обдумывает мысль? Обобщает или конкретен? Использует ли образные выражения, эмоционален или излагает сухо? Какова его лексика, что для него важно? Какое ощущение возникает от его речи: он давит, прячется, суетится, его хочется растормошить, он вводит в транс, убаюкивает? Это короткие рубленые фразы или длинные сложноподчиненные предложения? По таким признакам мы можем лучше понять, что за человек перед нами, какой у него характер, в каком эмоциональном состоянии он находится, пытается ли он скрыть свои чувства, а также каким образом строить с ним диалог.

Мой клиент, опытный и много переживший человек, рассказывает обо всем отрывисто, эмоционально, использует грубые слова, без оглядки выражает такие чувства, как презрение, раздражение, желание унижить, в красках описывает свои приключения. В его речи много энергичных глаголов вроде «поймать», «опустить», попадается и тюремный жаргон. Но эта прямота

кажущаяся – на самом деле он, на свой лад, рисуется и старается выглядеть лучше.

Женщину, пережившую в юности нападение и изнасилование, заставили много раз пересказывать произошедшее на очных ставках с нападавшим. Она говорит языком протокола и о разногласиях с мужем, и о сексе, и о своих эмоциях. Ее речь лексически нейтральна – защитные механизмы психики хорошо работают, но мешают чувствовать.

4. Экран событий. Это смысловой уровень, предмет разговора, то, о чем собеседник рассказывает или спрашивает. В беседе люди обращают внимание главным образом на этот уровень. Не будучи единственным, он действительно важен. Имеет большое значение, какую именно тему человек затрагивает при общении с вами. Иногда это и есть то, что волнует его сильнее всего. Иногда за тем, чем он делится, скрываются другие, более существенные сообщения. Многие темы разговора требуют некоторых усилий по дешифровке.

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.