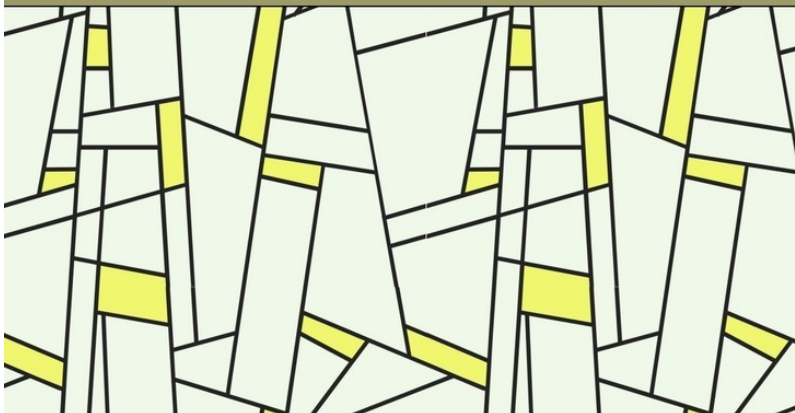


Наталья Манухина

*Краткосрочная
психологическая
помощь*

Универсальная модель



Наталья Михайловна Манухина
Краткосрочная
психологическая помощь.
Универсальная модель

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=22614835

ISBN 9785448363658

Аннотация

В книге представлена авторская модель краткосрочной психологической помощи. Она родилась и апробировалась в течение более чем 20-летней практики работы автора с различными клиентами и их сложными ситуациями. Несколько базовых принципов и основные каноны организации процесса, описанные в ней, помогут читателю воплотить в своей собственной реальности древнюю поговорку: «Краткость – сестра таланта». Книга будет полезна каждому, кто является консультантом по любым вопросам.

Содержание

О книге	5
Предисловие автора	6
Благодарности	8
Предисловие автора	11
Глава 1	25
Краткосрочная психологическая помощь (КПП). Общие положения	25
Основополагающие аспекты	26
Конец ознакомительного фрагмента.	33

**Краткосрочная
психологическая помощь
Универсальная модель
Наталья Михайловна
Манухина**

© Наталья Михайловна Манухина, 2017

ISBN 978-5-4483-6365-8

Создано в интеллектуальной издательской системе Ridero

О книге

В книге представлена авторская модель краткосрочной психологической помощи.

Она родилась и апробировалась в течение более чем 20-летней практики работы автора с различными клиентами и их сложными ситуациями.

Несколько базовых принципов и основные каноны организации процесса, описанные в ней, помогут читателю воплотить в своей собственной реальности древнюю поговорку: «Краткость – сестра таланта».

Книга будет полезна каждому, кто является консультантом по любым вопросам, в том числе психологам, педагогам, юристам, врачам, коучам, продавцам, менеджерам и руководителям.

Предисловие автора ко второму изданию

Второе издание данной книги выходит почти через пять лет после первого. За это время автором дополнены и более четко проработаны на практике принципы своей модели краткой психологической помощи, которая и представлена в данной книге. Все новшества и уточнения нашли место во втором издании. Кроме того, оно выходит под иным названием, чем первое. Теперь оно полностью и явно отражает содержание данной книги.

С момента выхода первого издания (2012 год) уже опубликованы вторая¹ и третья² книга этой же серии, поэтому они упоминаются в книге, которая перед вами. Тиражи первых двух книг распроданы, поэтому автор предложил вниманию желающих их электронные варианты³. Однако некоторые специалисты предпочитают иметь на бумажном носителе книги, которыми они пользуются постоянно при выборе методик для своей практики. Издательство Ridero, где выходит данное издание, позволяет приобретать книги и в элек-

¹ Манухина Н. М. Инструменты краткосрочной практики. _ М., КЛАСС, 2014

² Психолог в организации./Сб. статей. Сост. Манухина Н. М._ М., КЛАСС, 2015

³ <http://convp.ru/knigi-ot-avtora.html>

тронном, и в традиционном (бумажном) виде.

Кроме того, в данном издании книги учтены пожелания тех, кто уже знаком с ней и просил уточнить и развернуть более широко некоторые понятия. Также оказалось, что на первых порах многим людям затруднительно строить вопросы в рамках того или иного принципа описываемой модели. Большинство психологов прошли подготовку в традиционном, классическом варианте, где их учили больше делать диагностику и анализ, а результаты сообщать клиенту в утвердительной форме: в виде отражения, диагноза, описания, предложения или интерпретации. Выполнение техник вопросов, особенно создание «хороших», то есть максимально действенных, для многих специалистов изначально оказывается сложно. Поэтому в данном издании добавлены примеры вопросов для раскрытия ключевых аспектов ситуации клиента.

Успешного использования на практике всего, что есть в этой книге!

Манухина Наталья

декабрь 2016 года, Москва

Благодарности

Хочу выразить искреннюю благодарность всем тем, кто обращался ко мне за помощью и делал всё, чтобы она оказалась максимально продуктивной – моим клиентам. Именно вы побуждаете меня и других специалистов к созданию всё более действенных подходов и техник для решения сложных жизненных ситуаций.

Низкий поклон моим коллегам, заинтересованным в развитии именно краткосрочных методов психологической помощи. Ваше трудолюбие, искренность и заинтересованность поддерживает нас всех в постоянном поиске новых, быстрых ключей для помощи людям. Наши успехи в этом подтверждают, что практические психологи – необходимый внешний ресурс для большинства людей, если они пользуются им минимальное время, необходимое для выхода на путь самостоятельного управления своей жизнью.

Огромная моя благодарность студентам и выпускникам моей программы «Краткосрочное психологическое консультирование» (КПК), которые в ее тренингах апробировали и отшлифовали принципы Универсальной модели краткосрочной психологической помощи (УМ КПП). Они помогли ей оформиться в целостный метод посредством применения ее на своих рабочих местах: в школах, социально-психологических центрах, детских домах, дошкольных учреждении-

ях, институтах и в других организациях, где работают психологи.

Неизменное моё «СПАСИБО» коллективу Института групповой и семейной психологии, где в последние годы проходит программа КПК, и в первую очередь заместителю директора ИГиСП Магурской Марии и бессменному координатору программы КПК Катерине Борщевой. Ваша профессиональная заинтересованность в создании новых методов, в продвижении их массам, ваше поддержка меня лично и студентов программы КПК, сделали возможным публикацию наших результатов в виде книг по краткой психологической помощи.

И конечно, кланяюсь низко опыту и издательскому чутью Леонида Кроля, который побудил меня сделать то, чем он сам владеет мастерски: отделить получаемые результаты, родившиеся в тренинге, в том числе методики и материалы, от меня самой. Его требование «Книга и изложенный в ней материал должны начать жить без автора» особенно значимы для меня теперь, спустя годы после ее первого появления, когда описанная мной модель, будучи применена уже многими профессионалами лишь после прочтения этой книги, показала свою действенность в их практике.

Искреннее уважение хочу выразить издательству Ridero, особенно за доступность выпуска книг самими авторами и техническую помощь в этом. Очень важно и то, что изданный в Ridero книги можно приобрести в обоих вариантах:

и в электронном, и в бумажном.

Хочу сказать спасибо и моему мужу Юрию, который вынес все тяготы моих сомнений и мук творчества, поддерживая морально и технически организуя значительную часть процесса воплощения отдельных текстов в единую книгу. Книга – это часть жизни, выпущенная на свободу, как птица, выращенная в неволе. Без поддержки мужа и других членов моей семьи не было бы ни одной из моих книг.

Спасибо вам всем!

Манухина Наталья

Предисловие автора к первому изданию

Эта книга является первой из серии «Краткая терапия, коучинг, консультирование», которую я задумала для передачи своего опыта краткосрочной психологической помощи, в основном консультирования и психотерапии, а в последние годы – и коучинга. Краткие методы мне пришлось разрабатывать и осваивать в силу объективной необходимости.

Годы «перестройки» многих вынудили менять специальность. Вот и мне, работавшей в военно-промышленном комплексе, пришлось переквалифицироваться, когда стало ясно, что перспектив для карьерного и финансового роста (что немаловажно было для меня, тогда уже матери двоих детей) нет никаких.

Пройдя первичную подготовку в области практической психологии по психодинамической психотерапии, а затем и получив специальность «Психолог, семейный консультант», в 1998 году я поступила на работу в московскую городскую клиническую больницу №20, где к тому времени уже год существовала Служба социально-психологической помощи. Психологическая помощь в медицинских учреждениях было тогда явлением в России новым. Указом Минздрава от 1996 года предлагалось организовать психотера-

психические кабинеты в лечебных, клинических и амбулаторных, учреждениях страны. Однако было неизвестно очень многое: как именно им функционировать, какие методы лучше использовать, какая подготовка и каким специалистам необходима, и многое другое. Все предстояло создавать, осваивать и апробировать тем, кто были первыми энтузиастами этого нового направления помощи.

Вот и мне довелось внести свою лепту.

Все, чему нас учили вначале, казалось, годится для применения: теории хорошо описывали те проблемы и состояния, которые были у пациентов клиники, методики и техники вполне могли быть применены. Однако, как быстро выяснилось, для получения должного терапевтического эффекта не хватало участия тех, кому он был бы нужен, – пациентов. Причин было несколько. Во-первых, сами пациенты *совершенно* не были заинтересованы (или, как говорят психологи, «мотивированы») к работе со своими *психологическими* проблемами, так как оказались в клинике сугубо по медицинским показаниям. Во-вторых, срок их пребывания в больнице составлял три-четыре недели. Запрос на помощь психолога от лечащих врачей поступал не сразу, поэтому на психологическую помощь времени оказывалось и того меньше. При этом амбулаторного обслуживания после выписки из стационара отделения больницы, а таковым являлась и наша служба, не осуществляли. Итак, ни о какой длительной и глубинной психодинамической терапии речи ид-

ти не могло. В-третьих, семьи пациентов вызывались только для редких бесед с лечащими врачами. Необходимость оказывать помощь семьям пациентов с соматическими заболеваниями в период их нахождения в больнице не признавалась как самими пациентами и их семьями, так и специалистами: врачами и администрацией клиники. Приглашение членов их семей на беседу с психологом вызывало недоумение у врачей и опасение у пациентов. Собрать же семью целиком, а тем более несколько раз, да еще регулярно в стенах больницы, не представлялось возможным вообще.

Пришлось разрабатывать собственный подход, учитывающий специфику клинического контекста как для пациентов, так и для специалиста.

Главным требованием для психолога как сотрудника клиники стало *повысить результативность* лечебного процесса пациента при *ограниченном периоде времени* нахождения его в стационаре.

Другим важным аспектом моего профессионального становления в этот период было начало педагогической деятельности. Наше обучение психологии проводилось практиками-энтузиастами, накопившими собственный опыт психотерапии и готовыми передавать его желающим овладеть этой специальностью. В стране зарождалась эпоха получения второго образования. И мы были одними из первых. Нас учили, больше рассказывая, меньше тренируя друг на друге и совсем мало показывая работу профессионалов с реальными

ми клиентами. Практика собственного общения студентов с клиентами отсутствовала. Поэтому, устроившись на работу в клинику, я сразу поняла, что здесь можно проводить практику студентов-психологов, аналогично тому, как это происходит у врачей.

И опять мы столкнулись с теми же ограничениями и требованиями:

- пациенты не мотивированы на работу с психологом,
- главная задача психолога в клинике – повысить результативность лечебного процесса,
- времени на контакт с конкретным пациентом не более двух недель.

Поэтому пришлось самой создавать и искать, где только возможно, краткосрочные, высоко действенные методы как для работы с пациентами клиники, так и для обучения им студентов-психологов. Пройдено множество курсов и тренингов у специалистов различных направлений, которые оказались мне в это время доступны. А кроме этого: системная подготовка и переподготовка; преподавание, в том числе проведение собственных тренингов и программ, и практика, практика, практика – более двух тысяч часов работы с клиентами и их семьями каждый год, в клинике и вне нее. В результате были созданы и апробированы методики, которые применены в той же работе с клиентами и частично описаны в уже опубликованных мной книгах.

Это сейчас нам кажется уже обычным и нормальным, что

– каждая беседа психолога Службы социально-психологической помощи больницы с пациентом позитивно влияет на его состояние,

– психологические беседы – неотъемлемая составляющая лечебного процесса в клинике,

– студенты на практике получают с помощью нашей супервизии 100%-ный положительный результат для пациентов, с которыми проводят от одной до трех, редко пяти встреч.

Тогда это было внове. Взять от кого-то и перенять было негде. Кроме того, все наработанное в условиях клиники я применяла и на приемах в психологической консультации при Институте практической психологии и психоанализа (ИППиП), где училась ранее сама, а теперь преподавала и студентам которого проводила практику в клинике. В этот период мной уже велась работа как с индивидуальными клиентами, так и с семьями.

За прошедшие годы стало ясно, что число запросов от населения на психологическую помощь растет постоянно. И среди них все большее число обращений приходится на краткосрочную помощь. Людям важно решать свои проблемы именно сейчас, а не отводить на это несколько лет. Таким образом, сама «клиентская аудитория» подталкивает нас к созданию и совершенствованию практики оказания краткосрочной психологической помощи. Одновременно необходимость такого вида помощи ставит ребром вопрос

о подготовке и переподготовке специалистов, способных ее оказывать.

Мы сами, поколение специалистов, реализующихся в социуме, получив второе высшее образование (ранее не доступное большинству у нас в стране), – одни из тех, кто торопится жить, действовать и для этого постоянно меняться. У нас мало времени, так как на путь нового, интересного, творческого мы вышли в середине, а часто и во второй половине своей жизни. Мы начали все заново в 30—50, а не в 17 лет. Мы сами – часть поколения, которое все ускоряет темпы познания, наращивания опыта, создания новых технологий и практик. Мы начали задавать эти темпы, мы их поддерживаем, и нам же приходится им соответствовать.

Одновременно мы своим примером, а также быстроедействующими продуктами своей деятельности взращиваем новое поколение, для которого быстрый темп жизни является нормой, а не *периодом*, который надо пережить, перестроиться, приспособиться, выжить, как это было для нас. Они теперь просто такие: берут *сразу* то, что накоплено поколениями до них, и *создают свое новое*. У настоящего поколения гораздо больше стремление развивать и изменять, чем сохранять и накапливать. И им нужны те помощники, консультанты, которые принимают и соответствуют их логике мышления и темпам развития.

В России отставание в практической психологии заложено было изначально, с запрета на психологию вообще, начав-

шего свой «марш» в 1936 году⁴. «Прорыв» наступил лишь в 1970-е годы, когда робко появляющиеся психологические консультации уже не преследовались. Создавались они теми, кто от академической психологии двинулся в своей практике к консультированию. Методы при этом создавались собственные. Однако основывались они на теориях и подходах, созданных преимущественно в США, которые свои исследования не только не прекращали, а и наращивали в военный и послевоенный период. К нам эти данные поступали с 25—30-летним опозданием: не было переведенной литературы, ни наши, ни их специалисты границу СССР для обмена знаниями не пересекали.

Волей-неволей советская психология создавала свои методы психологической помощи. Однако поговорка «нет пророка в своем отечестве» всегда превалировала в нашем менталитете. Поэтому Запад вывозил идеи наших специалистов, да и их самих тоже при любой возможности, а в своей стране они не признавались. Так и теории, и методы практической психологии, которым нас учили, тоже все из США. И как все «оттуда», они не годятся в полной мере для нашей, российской, реальности.

Надо отметить, что *каждый* социальный контекст: исторический период, страна, социальный институт (школа, вуз, больница и др.), коллектив, семья – требуют доработки уже

⁴ Постановление ЦК ВКПб «О педологических извращениях в системе Наркомпросов» (1936).

имеющихся и создания новых методов помощи людям в решении их жизненных, в том числе психологических, задач. И все это происходит, как уже отмечалось нами выше, в условиях все возрастающего темпа развития и совершенствования людей и продуктов их жизнедеятельности. Психологическая помощь, оказываемая этим людям, естественно, должна соответствовать скорости их жизни, а значит, все в большем объеме отвечать понятиям «*краткосрочная и результативная*».

Эта книга для тех, кто *вынужден* работать краткосрочно. Она нужна, но лишь как ознакомительная, тем, кто работает в психологическом центре, консультации и т.п., где есть возможность проводить длительную психотерапию. Длительная терапия материально (финансово) более выгодна для осуществляющего ее специалиста, так как является для него источником, а часто и единственным способом создания жизненной стабильности: занятости, поступления доходов, достаточности постепенного поступления новых (немногочисленных) клиентов, процесса самой терапии, профессионального роста. Они проводят и будут проводить одну или несколько первичных встреч только для формирования у клиента мотивации и запроса на прохождение длительной терапии.

Однако и к ним все больше обращается людей, которые хотят получить помощь именно сейчас, в актуальной ситуации, а не тратить время на соотнесение ее с их прошлой жиз-

нию, с поиском источников и причин их сегодняшних проблем. Люди хотят жить настоящими достижениями и планами на будущее.

Только те специалисты, которые оказались в условиях, *требующих* оказания помощи за короткий период времени, оказываются *вынуждены разрабатывать* для этого специальные методы, а также постоянно совершенствоваться в этом направлении.

Это могут быть организации, накладывающие ограничения на срок взаимодействия клиента и консультанта: больница, школа, специализированный центр, страховая медицина и др. Это может быть работа в кризисных, катастрофических, острых ситуациях. Это может быть работа в ситуации большого числа клиентов, в том числе материально мало состоятельных и/или направляемых специальными организациями: суд, детская комната милиции, медицинские учреждения, органы опеки и др.

В любом случае начало краткосрочной практики – это вынужденные условия или обстоятельства как для клиента, так и для специалиста. Самым сложным и трудно организуемым для специалиста (консультанта), особенно начинающего, является обеспечить себя достаточным числом клиентов в соответствии с его квалификацией. Для создания собственного «потока» клиентов необходимы несколько лет *успешной* практики. И для увеличения ее результативности также необходимы годы (время) и большой опыт, для получения

которого нужно обслужить МНОГО клиентов. Получается вроде бы замкнутый круг, который порождает у специалиста неуверенность в себе и извечные вопросы: где, что и как долго делать, чтобы стать профессионалом высокого класса?

Самое продуктивное, по опыту автора, – это пойти работать в организацию с уже имеющимся большим числом клиентов, нуждающихся в помощи данного специалиста. Как мы говорим, «встать на поток клиентов».

Тогда опыт приходит «волей-неволей». Если специалист по своим личным качествам и в соответствии с его профессиональными интересами склонен к осознанию и осмыслению получаемых эмпирических результатов, готов делиться ими, а также своими разработками (методами, техниками, подходами), то мы узнаем о них из его статей, докладов на конференциях, книг, из обучающих курсов, которые он проводит.

Однако не все люди хотят и способны публиковать свои достижения и обучать других специалистов. Поэтому значительный объем эмпирического опыта остается неизвестным. И вновь каждый «изобретает велосипед», неизбежно повторяя в чем-то других и одновременно внося что-то свое – уникальное, новое.

Автор данной книги также не претендует на создание «единственной истины» и представляет здесь лишь собственное осмысление своего опыта по оказанию краткосрочной психологической помощи. Для кого-то, возможно, изло-

женное в ней окажется новым, а для кого-то знакомым, легко узнаваемым или даже «своим». Надеюсь, что найдутся и те, кому эта книга окажется полезной в его профессиональной практике и развитии.

Кроме того, практическая психология поистине соединила клиентов и помогающих им специалистов, все больше упрочивая мостик «помоги себе сам». Все больше появляется книг, семинаров, тренингов и других форм передачи накопленных специалистами данных по улучшению своей собственной жизни. Слово «психолог» перестает быть пугающим и отталкивающим. Напротив, все больше людей старается овладеть практическими психологическими навыками, чтобы не только быть «психологом самому себе» в трудной ситуации, но и для создания преимущественно беспроblemной, успешной собственной жизни. И консультантами для них могут быть только те, кто признает их новаторство, инициативу, грамотность и авторство в отношении своей жизни.

Мы все, в той или иной мере и в разных ситуациях являясь клиентами, изменяемся. При этом скорость этих изменений и их разнообразие также растет. Наши клиентские запросы все более четко сформулированы, обоснованы и подкреплены опытом и знаниями, в том числе в области психологии.

Однако как специалисты мы часто продолжаем пользоваться теориями, которые создавались в прошлом и даже позапрошлом веке. Раньше знания накапливались веками, в XIX веке их осмысление и признание сократилось до 50—

30 лет, а в XX веке уже до 15—10. Теперь же можно заметить, что в силу более открытых границ для обмена знаниями и опытом между странами, с развитием интернет-технологий новые идеи и опыт могут распространяться и сопоставляться практически немедленно. Сочетание же различных форм обмена получаемыми данными еще больше ускоряет продвижение их в практику *многих* специалистов, причем различных сфер деятельности.

В своей практике оказания психологической помощи мы также заметили, что *параллельное* получение нового опыта и передача его в преподавании ускоряет процесс нашего собственного профессионального развития. Так, для создания первого 20-часового тренинга «Краткосрочное психологическое консультирование в объеме 1—3 встреч» мне понадобилось три года. Он существует поныне и пользуется успехом и у тех, кто только хочет стать консультантом, и у тех, кто, осуществляя практику долгосрочной психотерапии, «подталкивается» клиентами к овладению методами краткосрочной помощи. Однако этот тренинг дает лишь знания основных *общих* принципов краткосрочного психологического консультирования и навыки *первого опыта* его проведения в *одном формате* (1—3 встречи).

Постоянно увеличивая многообразие опыта краткосрочной помощи клиентам с различными запросами, осмысливая его так, чтобы он складывался в методический материал, мне удавалось делиться им со студентами в процессе их обу-

чения, а также с коллегами в процессе супервизий, обучающих тренингов и оказания им самим краткосрочной психотерапевтической помощи. Кроме того, клиенты (непсихологи по образованию и роду деятельности) тоже очень интересовались и поддерживали меня в развитии и ознакомлении их с практиками быстрого избавления от проблем и улучшения сложных жизненных ситуаций. Они, подчас быстрее специалистов, становились продуктивными консультантами своему ближайшему окружению. Так постепенно сложилась обучающая тренинговая программа «Краткосрочное психологическое консультирование», рассчитанная на 7 месяцев.

Данная книга представляет собой теоретические постулаты и техники, которые в ходе этой обучающей программы мы апробируем, применяем и переводим в опыт путем практического применения в ходе тренинга: в упражнениях и при использовании в реальной жизни.

Она задумана мной как многотомник (серия книг). Каждая книга будет посвящена отдельной грани опыта, который удалось получить, систематизировать и методически изложить мне и моим коллегам.

Первая из них перед вами. В ней изложены основные идеи, принципы и критерии краткосрочной психологической помощи, как это было осмыслено мной в процессе обучения студентов и при оказании краткосрочной помощи клиентам и сложилось в единую модель. Придерживаясь ее базовых принципов, удастся быстро помогать людям и се-

мьям в любых трудных ситуациях, применяя для этого подходящие техники из разных психотерапевтических подходов. Поэтому я и назвала ее «Универсальная модель краткосрочной психологической помощи (УМ КПП)».

В процессе подготовки этой книги к изданию родилось ее название, пожалуй, самым точным образом отражающее ту точность и быстроту, которую эта модель позволяет достичь как в избавлении от проблем, так и в обретении нового видения и продвижения к желанным целям: «Снайперское консультирование: основы метода». С таким названием вышло первое издание этой книги.

Для лучшего структурирования материала, удобства его восприятия и наглядности все изложенное в тексте представлено в виде схем и рисунков. Надеюсь, они послужат вам «шпаргалками» в процессе освоения удивительного и интереснейшего вида деятельности и самопомощи – краткосрочного психологического консультирования.

Манухина Наталья

март 2012 года

Глава 1

Краткосрочная психологическая помощь (КПП). Общие положения



Основополагающие аспекты

Всем нам известно, что наибольшее время при анализе эмоционально значимой ситуации занимает поиск ее причин и истоков, которые лежат в прошлом. Вернуться в то время мы можем только в своих воспоминаниях, а они восстанавливаются нами, исходя из сегодняшних переживаний, умозаключений и объяснений. Существует великое множество точек зрения, исходя из которых, мы можем приписывать то или иное значение прошлым фактам и ситуациям: постулаты различных теорий и философий, мнения разных участников тех событий и др. Все их пересмотреть и осмыслить, как говорится, «жизни не хватит» – причем и у клиента, и у консультанта.

Кроме того, очень подробное и длительное переосмысливание прошлого имеет два минуса:

- 1) оно отвлекает внимание от происходящего в настоящем, которое неизбежно также становится прошлым;
- 2) оно не рассматривает будущее, а значит, не ведет к решению и сегодняшних проблем.

Недаром великие умы уже не раз предупреждали, что причины и решения проблемы могут быть не связаны между собой и лежать в различных областях жизни человека.

Поэтому практика КПП отказывается от *анализа* прошлого. Наибольший акцент делается на *настоящую* реальность

клиента: его жизненную ситуацию и сам процесс КПП. Для соединения клиента со всей его линией времени используется *постановка задач* (в будущем) и *использование опыта* (прошлое). Преимущественное внимание, по объему уделяемого на каждой встрече времени, отводится настоящему и будущему.

Оценка качества оказываемой помощи также может быть произведена, во-первых, в настоящем – по критериям «краткосрочность» и «результативность» и, во-вторых, в будущем – по критерию «эффективность».



Рис. 1. Критерии оценки качества КПП

Краткосрочность подразумевает три момента:

1. *Время*, отпущенное клиентом на весь процесс решения его запроса. Краткосрочный консультант изначально настроен на оказание помощи за *минимально* возможное время. Заключаемый между ним и клиентом договор *ограничивает*

время, нужное для его выполнения, в том числе это касается периодов времени, необходимых для всего процесса КПП, каждой встречи и промежутков между ними, а также общее число встреч.

2. *Внимание на «сейчас»*, а именно на том, что у клиента имеется в настоящем:

- 1) желанное – чего он хочет (задача, результат);
- 2) нужное (в силу всей совокупности его жизненных ситуаций и планов);
- 3) доступное – ресурсы, контекст (окружение).

Внимание специалиста сосредотачивается именно на том, что клиент *уже имеет* в настоящем, настраивает его на реальность, которой тот располагает, владеет и управляет. Он получает возможность отвлечься от исследования причин возникновения проблемы, от объяснений и вообще от мышления в терминах неудачи. Его мысли и устремления направляются на «арсенал», который у него *есть сейчас* (в настоящем) для решения той задачи, на пути к решению которой он и обратился за помощью к данному специалисту.

3. *Изменения «здесь»*, что подразумевает активный процесс изменений, который специалист запускает и в который вовлекает клиента.

Консультант исходит из уверенности, что клиент пришел именно для того, чтобы поменять что-то в своей жизненной ситуации. Он вовлекается консультантом в совместный процесс поиска того, что можно переосмыслить, решить, сделать

и так далее по-другому, чем это осуществлял клиент раньше. Таким образом, изменения создаются, планируются и происходят на каждой, начиная с первой, встрече специалиста с клиентом. На последующих встречах консультант интересуется, а значит, и побуждает клиента именно к конструктивным изменениям, которые ведут к получению клиентом удовлетворяющего его результата.

Часто консультант помогает клиенту спланировать изменения, а затем и поддерживает его в создании и внедрении их в его реальной жизни, то есть между встречами КПП. Однако иногда, особенно вначале процесса получения помощи, клиент может быть эмоционально не готов что-то менять в своей жизни. Тогда изменения осуществляются *только* на встречах с консультантом. В этом случае они обычно касаются личности клиента: его эмоций, чувств и ощущений, мыслей, убеждений, отношения к ситуации и др. Изменения его поведения, форм взаимоотношений с другими людьми происходят тогда постепенно и позже.



Рис. 2. Составляющие критерия «краткосрочность»

Наша практика КПП показывает, что если первую встречу с клиентом начинать сразу с обсуждения того, 1) какие задачи он собирается решить с помощью данного консультанта и 2) сколько на это понадобится (он готов себе отпустить) времени, то ответ у клиента всегда находится. Кроме того, заранее определенное время (период в неделях, месяцах для нескольких встреч и в минутах и часах для каждой или единственной встречи) создает рамки, внутри которых задача потом и решается.

Иногда, наоборот, клиенту легче сначала определить-ся во времени, например, данной встречи, и это помогает ему сформулировать доступный объем задачи, а затем решить её.

Создаваемые договором рамки времени являются, во-первых, стимулом для клиента и консультанта организовать более конкретную и структурированную работу над *актуальным* запросом клиента, а во-вторых, границами, на которые клиент изначально опирается в КПП, избавляясь с их помощью от ощущений глобальности, неотвратимости, неизбежности, неопределенности его проблемной ситуации.

В любом случае начало процесса КПП с разговора о конкретной задаче (на весь его процесс и данную встречу) и о времени, необходимом для получения удовлетворяющего клиента результата, позволяет достигнуть его непосред-

ственно в ходе КПП, то есть быстро.

Результативность получаемой помощи может оцениваться как клиентом, так и консультантом. При этом мы выделяем такие составляющие:

1. *Результат, ожидаемый* клиентом, должен быть обсужден в начале встречи. Тогда в конце ее клиент сможет сравнивать, насколько удалось выполнить и получить задуманное.

В большинстве случаев это удастся, если сам специалист уверен в способности клиента описать желанный результат. Консультант помогает клиенту сформулировать задачи, которые клиент ставит перед собой и консультантом на *данную встречу*, и что именно хочет получить в ее итоге. То же относится к *процессу КПП в целом*.

При этом критерии достижения результата могут быть как только субъективные (например, «удовлетворяет» и/или «высоко оценен другими»), так и объективные (например, «получен и применен в будущем»).

2. *Процесс* оценивается субъективно: клиентом по его состоянию и переживаниям, а консультантом по данным его наблюдения за клиентом и по рефлексии собственных переживаний. Ввиду важности эмоциональной составляющей в жизни каждого человека⁵, это, пожалуй, самый значимый

⁵ Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М., 2007.

критерий оценки результативности.

Если процесс КПП вовлек, заинтересовал и оказался со-звучен с ценностями клиента, дал ему много неожиданного и важного, он сам по себе значим и представляет для клиента новый опыт, порождающий позитивные изменения в его ситуации. Многие клиенты говорят, что даже если бы не был получен конечный результат, который они желали получить, то сам процесс работы над ним с консультантом много дал для их жизни.

Однако результативность КПП оценивается выше, если признается не только как конструктивный, но и как продуктивный процесс. Часто это бывает, когда кроме благоприятной для решения задач атмосферы и получения желаемого результата клиент обнаруживает, что неожиданно обогатился еще чем-то, обычно в области знания нового о самом себе, о своих способностях и возможностях.

3. *В итоге* КПП происходит оценка изменений, достигнутых клиентом и запущенных в максимально большем числе областей (сфер) его жизни, значимых для него в данный момент. При этом консультант должен проявлять активную позицию, так же как и в начале КПП (при формулировании рабочего запроса), обращая внимание клиента на те сферы, которые: а) звучали у него в процессе КПП, б) не были им ранее озвучены, но явно оказались задействованы. Таким образом, консультант *расширяет*

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.