Полный курс начинающего психолога. Приемы, примеры, подсказки

Автор:
Геннадий Старшенбаум

Полный курс начинающего психолога. Приемы, примеры, подсказки

Геннадий Владимирович Старшенбаум

Умный самоучитель психологии

Книга известного психолога-практика и психотерапевта с более чем 40-летним профессиональным стажем, представляет собой обширную энциклопедию, в которой для каждого читателя (от любителя до будущего профессионала в области психологии) найдутся ответы на интересующие его вопросы.

Подробно рассказывается, как организовать прием клиентов, детально описываются эффективные формы и методы работы с людьми разного возраста и пола. Учитываются не только проблемы человека, но и его личностные особенности, позиция в терапевтических отношениях и влияние окружения. Анализируются типичные ошибки начинающего психолога и указывается, как их избежать.

Книга прошла проверку несколькими переизданиями и получила множество положительных отзывов среди читателей.

Книга выходила ранее под названием «Энциклопедия начинающего психолога»/

В формате PDF A4 сохранен издательский макет книги.

Геннадий Старшенбаум

Полный курс начинающего психолога. Приемы, примеры, подсказки

Лучшее, что отец может сделать для своих детей – это любить их мать.

(Теодор Хесберг)

© Старшенбаум Г., 2016

© ООО «Издательство АСТ», 2021

Книга действительно очень полезна для начинающего психолога. На пути становления себя в профессии она стала моей настольной книгой. Все вопросы раскрыты в обобщенном виде, что, безусловно, важно на начальных этапах практики.

Галина, психолог в частной клинике

Москва

Очень полезная книга! Это увлекательный учебник для начинающих, чтение которого желательно сопровождать практическими действиями. Информация представлена очень структурировано и понятно.

Виктория, менеджер по персоналу

Суздаль

Книга оказалась полезной не только для меня, но и для моих клиентов. Думаю, книга имеет сильный эффект, потому что в ней все разложено «по полочкам», а большой объем сложной информации представлен в лаконичной форме. Эту книгу можно с уверенностью назвать фундаментом знаний, на котором можно строить свою деятельность психологу.

Ольга, психотерапевт

Ростов-на-Дону

У меня первое образование – техническое, решил поменять специализацию через получение второго высшего образования по специальности «Психология». Книга оказалась как нельзя кстати и очень полезной! В ней собрано множество полезных практических советов по разным темам. Разъясняется, что можно и нужно делать психологу, а чего делать категорически нельзя, приведены примеры из реальной практики, что делает чтение очень увлекательным.

Станислав, тренинг-менеджер

Екатеринбург

Замечательная книга! Приобрела ее, когда училась на первых курсах вуза. Через пару месяцев ее у меня отобрала сестра-подросток, долго изучала, а потом начала рассказывать, что пойдет «учиться на психолога». Книга познавательная и полезная.

Мария, студентка

Казань

Предисловие

Прошло 3 года со времени выхода «Энциклопедии начинающего психолога», которая выдержала три издания. Эта книга была предназначена как для

консультирующих психологов, работающих со здоровыми людьми, так и для медицинских психологов и врачей-психотерапевтов. За это время я написал «Энциклопедию начинающего психотерапевта», куда перенес клинический материал (личностные и сексуальные расстройства, химические и пищевую зависимости, депрессию, суицидологию, психосоматику, тяжелые болезни и умирание). «Энциклопедия начинающего психолога» в 4-м издании представляет собой переработанное и дополненное по сравнению с предыдущими публикациями пособие. Существенно расширен раздел групповой терапии, куда включены терапевтические факторы групповой динамики и техники работы, особенности проблемно-ориентированных групп, групп встреч и тренинга навыков. Описание техник работы в этих и других группах сопровождается набором соответствующих упражнений, а также опросниками для контроля эффективности терапии.

Обычно к психологу обращаются с просьбой улучшить настроение или отношения с близким человеком. При этом клиенты боятся, что не переживут усиления душевной боли, и берегут болевые точки от вмешательства психолога, не упоминают о важных для них людях и проблемах. Наши клиенты мало доверяют своим возможностям, фиксируются на неприятностях и их ожидании, а улучшение приписывают случайным обстоятельствам.

Клиенты иногда без объяснений опаздывают, пропускают или учащают сессии. Затягивают сессию, или, наоборот, спешат закончить ее. Забывают об оплате, не договариваются о следующей сессии.

Клиент, по своим понятиям, ведет себя с вами хорошо, что-то приписывает вам, по-своему объясняет ваше поведение, скрывая от вас свои опасения и обиды. Или вовсе не замечает ваших человеческих проявлений, или бестактно интересуется вашими вещами, одеждой, внешностью. На сессии со своим партнером или в группе обращается только к вам или подчеркнуто игнорирует вас.

Вот уже полвека – с 1964 года – я работаю с такими непростыми людьми. За годы работы у меня накопилось много секретов ремесла, которые помогают мне избегать ошибок и справляться с различными трудностями. В этой книге я хочу поделиться с начинающими коллегами своим опытом. Надеюсь, он поможет вам лучше работать и расти вместе со своими клиентами. Но начинать эту работу нужно, конечно, с самого себя.

Организация работы

Хороший психолог

Создай самого себя, а затем воздействуй на других тем, что ты есть.

Вильгельм фон Гумбольдт

Клиентам психолога важнее не теоретические знания специалиста, а его житейская мудрость, зрелость личности. При этом показатели личностной зрелости таковы.

• Способность конструктивно взаимодействовать с окружающей действительностью (смотреть в лицо реальности, признавать проблемы, а не убегать от них, искать пути решения или совладания с ситуацией).

• Способность адаптироваться к изменениям (спокойное отношение к тому, что изменения могут нарушить рутину, изменить ожидания; способность дать себе время на то, чтобы принять новое).

• Умение справляться с психологическим напряжением и тревогой и проводить профилактику психосоматических реакций (способность находить конструктивные способы совладания со стрессом, владение навыками релаксации, достижения внутренней гармонии).

• Способность испытывать большее удовлетворение от того, что отдаешь, чем получаешь (обычно люди, которые делятся своим вниманием, временем, энергией, финансами, счастливее тех, кто привык к потребительству).

• Умение понимать людей и находить с ними общий язык, сотрудничать и приходить к взаимному согласию, помогать друг другу (ключевой признак здоровых отношений – это взаимоуважение).

• Способность направлять агрессивную энергию в конструктивное творческое русло.

• Способность любить.

• Способность защищать свои личные границы и противостоять манипуляциям.

К счастью, при желании все эти качества можно в себе развить. Однако этого недостаточно. Мы должны также уметь:

• установить эмоциональный контакт с клиентом и разговорить его;

• определить эмоциональное состояние клиента по особенностям его поведения и контролировать собственные эмоциональные проявления;

• сочувственно слушать и интуитивно понимать клиента;

• замечать малозаметные проявления внутренней жизни клиента;

• доходчиво, аргументированно и лаконично высказывать свои мысли.

Для различных типов психотерапии характерны различные акценты на определенные личностные качества психотерапевта. Психоаналитик должен стать зеркалом по отношению к пациенту, при этом очень важно соблюдать «технический нейтралитет». В аналитической психологии Юнга решающую роль играет степень развития личности терапевта: поскольку врач, стремясь познать пациента, приближается к собственному бессознательному, он сталкивается с тем, что превращает его в «раненого целителя».

В ходе поведенческой терапии терапевт выступает скорее как учитель, директивно управляющий терапевтическим процессом, поощряя и подкрепляя полезные реакции пациента, скрыто убеждая его. В гуманистической терапии терапевт должен быть эмпатичным, чутко улавливающим и точно

вербализующим эмоции, которые пациент только начинает осознавать.

Профиль личности психолога

Перед вами список из 16 личностных качеств. Отметьте выраженность у вас каждого из этих качеств, обведя кружком соответствующую цифру. Цифра 1 означает максимальную степень проявления качества, указанного в левом столбце, цифра 10 – максимальную степень проявления качеств в правом столбце.

Норма выраженности качеств для профиля личности психолога

1: 8–10 баллов, 2: 8–10 баллов, 3: 7–10 баллов, 4: 5–8 баллов, 5: 1–5 баллов, 6: 8–10 баллов, 7: 5–8 баллов, 8: 6–8 баллов, 9: 1–5 баллов, 10: 1–5 баллов, 11: 4–8 баллов, 12: 7–9 баллов, 13: 5–10 баллов, 14: 3–7 баллов, 15: 8–10 баллов, 16: 5–8 баллов.

Хороший человек – не профессия.

(И. Ильф, Е. Петров)

Типичные ошибки и их исправление

Каждому человеку свойственно заблуждаться, но упорствовать в заблуждениях свойственно только глупцу.

Цицерон

Начинающий психолог еще не может опираться на профессиональную интуицию, она разовьется со временем. Часто новичок зацикливается на полученных знаниях и выученных приемах. Фокусируется на проблеме, а не на клиенте. Не учитывает особенности личности и окружение клиента. Дает непрошеные советы, стараясь помочь запутавшемуся человеку хотя бы по-житейски. При этом ставит себя со своими предпочтениями на место клиента вместо того, чтобы перевоплощаться в него и его партнеров.

Неопытные психологи нечетко формулируют клиентский запрос. По умолчанию соглашаются с запретом касаться определенных тем или людей. Навязывают свою мотивацию вместо того, чтобы стимулировать личностный рост. Не выясняют, насколько их представления совпадают с позицией клиента о целях работы и способах их достижения. Не договариваются о распределении ответственности в этом процессе. Преувеличивают или опережают возможности клиента. Не замечают проявлений сопротивления. Пытаются блокировать незрелые защиты, не укрепляя личностные ресурсы.

Различия хорошего и плохого психолога

Многие клиенты видят в психологе спасателя. Вы играете эту роль, когда:

• чувствуете, что вы должны исправить клиента или решить его проблему;

• думаете, что должны убедить клиента сделать «правильный» выбор;

• хотите облегчить его задачу;

• чувствуете свою вину за его неудачи;

• боитесь, что клиент испытает боль или обиду на вас и пытаетесь заставить его чувствовать себя лучше;

• быстро переключаетесь на решение проблемы, чтобы избежать проявления клиентом сильных чувств.

Чтобы избежать роли спасателя:

• не считайте беспомощным человека, находящегося в сознании;

• требуйте от клиента брать на себя как можно больше инициативы в вашей совместной работе;

• обещайте лишь хорошо делать свою работу, предоставив клиенту самому отвечать за себя;

• не помогайте без заключения рабочего договора;

• не делайте ничего, что вы в действительности не хотите делать;

• помогите человеку обнаружить и использовать его собственные возможности.

Работу клиента блокируют:

• утверждения, что клиент чего-то не чувствует (например, «Да нет, на самом деле вы не подавлены, вы…»);

• глубокомысленные вопросы, заданные клиенту ради самоутверждения. Они приводят к умничанью, интеллектуализации;

• любые версии, заключения, интерпретации, нравоучения. Тогда ведущим становится психолог;

• выбор темы психологом. Такое вмешательство оказывает давление на клиента;

• сравнение опыта клиента с собственным. При этом прекращается эмпатическое сопровождение клиента;

• призыв подражать более успешному клиенту;

• советы по личным вопросам и вопросам, связанным с эмоциональной сферой.

Пятнадцать заповедей психолога

1. Не эксплуатируйте клиента и не обсуждайте с ним свои профессиональные трудности. Соблюдайте интересы клиента.

2. Не отстраняйтесь и не отвлекайтесь, каким бы скучным ни казался клиент. Не думайте о своих проблемах, как бы они ни были вам интересны. Разделяйте с клиентом ответственность за работу.

3. Не обижайтесь, не проявляйте антипатию к клиенту. Воздерживайтесь от негативных эмоциональных реакций, даже если находитесь в состоянии шока, ярости или чувствуете потребность оправдаться.

4. Разделяйте переживания клиента, не притворяясь, оставаясь самим собой. Будьте образцом человека, который в ладу с собой.

5. Не перебивайте, говорите, когда спросят. Предоставьте инициативу клиенту, если только он не водит вас по кругу. Не пытайтесь руководить клиентом, но и не теряйте контроля за ходом беседы.

6. Не торопите и не углубляйтесь. Темп и уровень работы определяется возможностями клиента. Не будьте чрезмерно настойчивы, но и не плетитесь

позади, будьте творческим партнером.

7. Не задавайте вопросов, на которые можно ответить односложно, если хотите получить больше информации.

8. Не домысливайте за клиента, будьте реалистом.

9. Не подбадривайте клиента свысока, не утешайте жалостливо, не морализируйте. Не серьезничайте, используйте юмор. Держитесь на равных, будьте образцом скромности для клиента.

10. Отвечайте на вопросы клиента лишь за редким исключением.

11. Не оценивайте и не учите клиента, не умничайте, не перевоспитывайте его и не давайте ему непрошеных советов. Относитесь к клиенту как к сложившейся личности, вживитесь в его систему ценностей и доверьтесь его здравому смыслу.

12. Не навязывайте клиенту своих моральных норм, установок, ценностей и убеждений, даже если его установки аморальны или патологичны, но при этом ни в коем случае не соглашайтесь с его моралью.

13. Не пытайтесь заставить клиента поступить так, как, по вашему мнению, будет для него лучше. Уважайте клиента и его авторитеты, не соперничайте с ними.

14. Не становитесь ни на чью сторону, не защищайте врагов клиента, даже если вы считаете, что они правы. В то же время не подливайте масла в огонь, уверяя клиента в его правоте.

15. Не оставляйте у клиента ощущение растерянности, когда сессия подходит к концу, но в то же время он должен ощущать чувство незавершенности процесса личностного роста.

Опишите себя в те моменты, когда вы были хорошим психологом. Сопоставьте с теми моментами, когда вы действуете не лучшим образом. Попытайтесь

определить, как разные части вашей личности действуют в эти различные моменты. Может быть, в плохие моменты доминируют несколько частей, оттесняя остальные? Не связано ли это с незажившими душевными ранами? Остались бы вы психологом, если бы они полностью зажили? Какие ошибки характерны для вас в работе?

Он учился на ошибках, но его обошли те, кто учился по книгам.

(Владислав Катажиньский)

Коллеги

Ищи среди своих товарищей таких, которые знают больше, чем ты.

Роберт Шуман

Хорошо, если вы устроились на работу в центр психологической помощи. Психологи, работающие в клиниках, обычно набирают клиентуру из выписанных пациентов. Если же вы предпочитаете быть «свободным художником», перед вами встает вопрос: где искать клиентов? Не советую начинать с клиентов «с улицы». Оттуда приходят самые трудные и ненадежные. Только зря потеряете время и силы. Работать с родственниками и друзьями? Деньги брать с них неудобно, остается бартер. Но тогда – или дружба, или табачок…

Начинающий частнопрактикующий консультант еще не имеет постоянной клиентуры и, соответственно, стабильного дохода. У него мало возможностей для оказания полноценной психологической помощи. Чем скрывать это, лучше честно предупреждать клиентов о своей неопытности и назначать на первых порах минимальную оплату. Скажите, что у вас есть супервизор, с которым вы будете обсуждать свою работу с клиентом. Если в ее процессе возникнут какие-то проблемы, вы сможете порекомендовать клиенту более опытного специалиста.

Лучше всего в начале карьеры поработать диагностом и диспетчером. Первому вы научились в институте, теперь самое время закрепить полученные знания на практике. Диагноз нужен хотя бы для того, чтобы определить, в какой помощи нуждается клиент. А дальше – направить его к специалисту, который сможет оказать такую помощь, если у вас еще нет достаточной подготовки.

Наладьте контакт с психологическими службами, амбулаторными медицинскими учреждениями и психиатрическими стационарами, социальными учреждениями. Составьте список знакомых специалистов разного профиля: детского, семейного, тестирующего психолога, психотерапевта. Включите в него также психиатра, нарколога, невропатолога, терапевта. Спрашивайте у коллег, кого они могут порекомендовать. Посещайте мероприятия, где вы сможете познакомиться со специалистами и договориться о сотрудничестве.

Необследованного клиента с соматическими жалобами не спешите диагностировать как психосоматического. Убедите его пройти обследование для исключения соматической патологии. Направьте его к врачу, которому доверяете, и отследите результаты вашего направления очень внимательно. Психологические проблемы соматического больного решайте в сотрудничестве с его лечащим врачом. Будьте в курсе, какие лекарства принимает больной, как они могут влиять на его психическое состояние. Особого внимания заслуживают больные, принимающие психотропные средства.

Если вы занимаетесь групповой или семейной терапией, а коллега – нет, он может направить клиента к вам, продолжая работать с ним индивидуально. Или он работает с мужем, а к вам посылает жену, работает с ребенком, а к вам посылает мать. В таком случае необходимо согласовывать свою тактику в процессе совместной работы. Вроде бы проще и эффективнее взять все в свои руки. Но в раздельном ведении есть свои плюсы: распределение функций и ответственности, взаимное дополнение; клиенты получают образец сотрудничества коллег и т. д.

Нередко бывает так: клиент просит принять его – ваш номер телефона дал ему ваш коллега. Все в порядке, если вы доверяете этому коллеге настолько, что он может давать ваши координаты по собственному усмотрению. Если же вы так не договаривались, стоит связаться с ним, поблагодарить за доверие и нового клиента, поговорить о клиенте и вашем сотрудничестве на будущее.

Клиенты, побывавшие до вас у другого психолога, иногда начинают сравнивать вас с ним. Некоторые расхваливают его, мобилизуя ваше профессиональное честолюбие. В таком случае спокойно заметьте: «Значит, терапия вам понравилась». Но чаще клиенты жалуются на невнимание вашего коллеги и выражают надежду на лучшее отношение к себе. При этом они скрыто угрожают уходом, если вы не оправдаете их ожиданий.

Выясните объективные причины прекращения терапии, чтобы не повторять ошибок коллеги. Возможно, уход клиента был обусловлен особенностями характера клиента или негативным переносом на коллегу. Воспоминания о нем в ходе терапии могут меняться в лучшую сторону. Узнав о положительных аспектах прежней терапии, включите их в работу. Чаще всего неудача бывает связана с тем, что не были четко оговорены взаимные обязательства психолога и клиента. Не высказывайте критических замечаний в адрес коллеги по этому поводу, просто предложите составить рабочий договор.

Клиент может прийти от вашего коллеги со сложившимся представлением о причинах своих проблем и способах их решения. Если он настаивает, чтобы вы продолжали в том же духе, уважительно пообещайте, что рассмотрите его проблемы с этой точки зрения. А потом и с других, чтобы вместе выбрать лучшую.

Если ваш коллега рассказывает вам, что клиент говорил ему о вас что-то плохое, сразу предупредите, что вы должны будете сказать клиенту, что и от кого вы услышали. Это даст вам возможность откровенно поговорить с клиентом о его отношении к вам, а также понять, что помешало ему выразить свое недовольство непосредственно вам. Ведь по договору клиент не должен ни с кем обсуждать свои чувства к психологу за его спиной. Попросите коллегу в подобных случаях напоминать вашим клиентам об этом пункте договора.

Когда вы направляете клиента на консультацию к более опытному коллеге, вы надеетесь, что клиент вернется к вам, а старший товарищ подскажет, как эффективнее с ним работать. Вместо этого коллега может оставить клиента себе. Понятно, что такой эгоизм мешает профессиональному сотрудничеству и служит плохим примером для клиента. Рано или поздно он уйдет к еще «лучшему» или «более внимательному» специалисту.

Мои бывшие ученики иногда звонят с просьбой помочь им разобраться в сложном случае. Я предлагаю им приехать на супервизию, заручившись

согласием клиента. Исключительно редко бывает, что рассказа о работе с клиентом недостаточно, и требуется увидеть его самого. Можно обойтись и без индивидуальной супервизии, посещая балинтовскую группу. В такой группе моделируются конкретные терапевтические отношения психолога с клиентом, есть возможность посмотреть на свою тактику со стороны и изменить ее.

Лучшее средство от психолога – другой психолог.

(Елена Ермолова)

Место работы

Когда человек приходит в гости, он тратит время хозяев, а не свое.

Оскар Уайльд

Телефон. Клиент впервые звонит вам, просит его принять. Если за взрослого клиента звонит кто-то другой, попросите перезвонить самого потенциального клиента. Выясните, что он о вас знает и чего от вас ждет. Не входите в подробности его проблем, не комментируйте его высказываний. Объясните, что у вас будет время поговорить о таких важных вещах подробно, а сейчас вы лишь договариваетесь о технических деталях встречи.

Запишите имя и фамилию клиента, а также номер его телефона, объяснив, что это может понадобиться в будущем для обратной связи. Укажите размер гонорара. Предупредите о точном времени начала и завершения сессии, а также о необходимости оплачивать пропущенную сессию, если она не отменена за 24 часа или раньше. Объясните клиенту, почему не сможете его принять, если он приедет раньше назначенного времени.

Выясните реакцию клиента на ваши условия. Ориентировочно оцените его психическое состояние. При необходимости предложите обратиться к клиническому психологу или психотерапевту, если вы не являетесь таковым. Если состояние клиента не внушает вам серьезных опасений, согласуйте время и

место встречи. Проверьте, правильно ли клиент все записал. Постарайтесь закончить разговор через 5 минут.

Примерная схема разговора

– Откуда вы узнали мой номер телефона?

– В чем проблема и какой помощи вы ждете от меня?

– Обращались раньше к психологам или психиатрам?

– Принимали психотропные лекарства?

– Лечились в стационаре?

– Вас устроят мои условия?

– Когда вы хотите встретиться?

Мать направила к вам сына-подростка и после консультации звонит вам, чтобы узнать «ваше мнение». Так же может вести себя жена алкоголика. Попросите этих обеспокоенных женщин заручиться согласием клиента, прежде чем звонить вам. Обычно клиент возражает, и у жены появляется мотивация поработать с созависимостью, а у матери – с гиперопекой. Если у вас возникла настоятельная необходимость позвонить тем, кто заботится о клиенте, добейтесь вначале его понимания, убедите, что действуете в его же интересах. Иначе он воспримет происходящее как заговор против него.

Объясните клиенту, что вам можно звонить для решения организационных вопросов, если вы не договорились о следующей встрече. Непредвиденной ситуацией, требующей вашего неотложного вмешательства, может быть опасное для себя или других поведение. При этом учтите, что некоторые клиенты могут понять это так: «Чтобы получить внимание, нужно дойти до точки».

Если клиент все же просит по телефону уделить ему «пару минут в виде исключения», выслушайте его без комментариев и советов, пытаясь оценить степень опасности. Через две минуты предложите клиенту продолжить разговор на сессии и попрощайтесь. В сомнительном случае назначьте внеочередную сессию. На встрече обсудите причину звонка и предупредите об опасности попасть в зависимость от вашей поддержки. Скажите также, что хотели бы в свободное время отдыхать от работы.

На время сессии отключайте телефон и просите клиента сделать то же. Если клиент не возражает, неплохо записывать сессию на диктофон, чтобы потом прослушать и проанализировать ее самому или вдвоем с супервизором. Можно распечатать запись для наглядности. Я предпочитаю конспектировать. Это сокращает мои монологи, помогает структурировать беседу, фиксирует возникшие ассоциации, вопросы и предположения. Запись можно показывать клиенту, когда он забыл или исказил, что говорил. Полезно использовать записи для анализа контрпереноса, контроля эффективности терапии и для научной работы.

Чтобы у клиента не уменьшилось доверие к вам, делайте лишь короткие заметки. Если вам нужна пауза, чтобы записать важную информацию, спросите клиента: «Вы не будете возражать, если я запишу эти детали? Они важны, и я не хотел бы упустить их». Закончив запись, отложите тетрадь с ручкой и невербально продемонстрируйте свою готовность возобновить контакт.

Скайп. Клиент не может приехать в часы вашего приема – он живет далеко, его не отпускают с работы, а женщине не с кем оставить маленького ребенка… В таких случаях выручает скайп. Вы сэкономите время, которое потратили бы на дорогу, клиент не нервничает в пробках и во время сессии чувствует себя на своей территории.

Клиент может сомневаться – ведь у него не будет чувства вашего присутствия, а вы будете видеть только его лицо. Это как лечение по фотографии, а он не доверяет экстрасенсам. Все-таки предложите попробовать. Возможно, его все устроит.

Прием на дому. Гостиная становится рабочим кабинетом. Если вы занимаетесь групповой терапией, тут не поместится и 10 человек. В ваш дом теперь вхожи чужие нервные люди, они сидят в ваших креслах или лежат на вашем диване, принюхиваются к запахам кухни, интересуются вашей семьей. Надо выделить для них полотенце в ванной – тут они моют руки и заплаканное лицо. Надо следить, чтобы в туалете не кончалась бумага, и вытирать пол после неаккуратных клиентов.

И все же начинающий психолог увереннее чувствует себя на своей территории. Вы остаетесь в своем любимом кресле, экономите на аренде офиса и на бензине, не тратите время на дорогу. Что ж, дома так дома. Приготовьте платяной шкаф с вешалками, табурет и рожок для обуви, домашние тапочки. Повесьте в прихожей свои сертификаты в рамочке и настенный календарь.

Вы с клиентом должны хорошо видеть мимику друг друга. Днем для этого достаточно солнечного света. Вечером не включайте слишком яркий свет. Для индивидуальной работы предпочтительнее локальное освещение. Настольная лампа не должна вызывать ассоциацию с кабинетом следователя или спальней.

Хороши мягкие шероховатые обои. Клиентов с ведущим тактильным анализатором поглаживание обоев может успокоить больше, чем ваш голос. Оживите стены эстампами или небольшими картинами нейтральной тематики. Не вешайте чьих-то портретов и фотографий близких. Лучше подойдут живые цветы в горшках, а срезанные – не отвлекающие внимания, без резкого запаха и не увядшие. Не ставьте пепельницы, просите закурившего клиента прекратить курить немедленно и впредь здесь не курить (вы же не курите сами – или вы аддикт?).

Не забывайте проветрить помещение, особенно после тяжелых духов демонстративной клиентки. Вам потребуется кондиционер, ионизатор или вентилятор.

Не усаживайтесь за стол, как врач в кабинете. Поставьте параллельно друг другу или под небольшим углом кресла на расстоянии вытянутой руки. Кресла должны быть мягкими, но не слишком глубокими, чтобы можно было без труда подняться. Между ними поместите небольшой журнальный столик или тумбочку с настольной лампой под уютным абажуром, письменными принадлежностями, платочками, минералкой в пластиковой бутылке и пластиковыми же стаканами. Для детей нужны игрушки, принадлежности для рисования и детская мебель.

Для психоанализа может понадобиться кушетка или диван. Он же пригодится для семейных и групповых сессий.

Некоторые клиентки уютно устраиваются в кресле с ногами и сворачиваются в клубок. На диване они тоже принимают позу плода и укрываются пледом, иногда с головой – назад в утробу! Так недолго и задремать под бабушкину сказку. Не давайте клиенту превратить терапию в заговаривание зубов. Нет тревоги – нет терапии.

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

Домашняя обстановка клиента очень помогает в диагностике. Запущенная грязная квартира бывает при депрессии и старческом слабоумии, последнее часто сочетается с накоплением ненужных старых вещей. Хронические шизофреники собирают странные коллекции, размещают на стенах символические надписи и знаки. У истеричной женщины квартира может напоминать театральный макет с драпировками, декоративными обоями, статуэтками. Куклы и мягкие игрушки в доме без детей говорят об инфантильности хозяйки, педантичный порядок и стерильная чистота – об ее навязчивостях и фригидности. Спартанская квартира одинокой женщины похожа на гостиничный номер – возможно, она отрицает свою женственность. Нарцисс с гомосексуальными тенденциями превращает спальню в царство зеркал. Человек, готовый начать новую жизнь, может оформить квартиру в ультрасовременном стиле.

Чтобы поговорить с клиентом без помех, необходимо уединиться, например, на кухне, выключить телевизор и попросить детей поиграть без шума. Не отказывайтесь от чашки чая, но не более того. Курение также лишь отвлекает и создает неделовую атмосферу. Время сессии стандартное – 45–50 минут. Если клиент не тяжело больной, постарайтесь убедить его приезжать к вам. Чтобы материально заинтересовать его в этом, ваш гонорар на выезде должен быть значительно выше обычного. Ведь вы тратите дополнительное время на дорогу.

В суде. Вы можете стать свидетелем по инициативе клиента или по вызову суда. Свяжитесь с адвокатом клиента для выработки общей стратегии в интересах клиента. Полезно заранее проиграть с клиентом и его адвокатом ситуации, которые могут возникнуть в ходе судебного заседания.

В гостях хорошо, а дома… лучше и не вспоминать.

(Никита Богословский)

Правила игры

Тот, кто нарушает договор, освобождает от всякого обязательства другую сторону.

Пьер Буаст

На супервизии довольно часто выясняется, что психолог работает с клиентом без терапевтического договора. И это притом, что клиент жалуется на свою «безалаберность», неумение соблюдать границы в отношениях, выполнять принятые решения. Нередко эти же проблемы обнаруживаются и у психолога. Им обоим оказывается полезным структурировать работу.

На первой встрече расскажите клиенту в общих чертах об условиях работы, необходимых для ее эффективности. Опишите методы, которые вы собираетесь использовать в работе с ним. Приведите примеры их удачного использования. Объясните необходимость пробного периода и оговорите его продолжительность. Подчеркните важность активной позиции клиента, его откровенности на сессиях и продолжения работы с собой между сессиями. В заключение дайте клиенту с собой предварительный текст рабочего договора.

РАБОЧИЙ ДОГОВОР

Гр. _____, именуем___ в дальнейшем «Клиент», и _____, именуемый в дальнейшем «Психолог», заключили настоящий договор о следующем:

1. Цель договора – обеспечение Клиентом и Психологом благоприятных условий для совместной работы Клиента и Психолога.

2. Психолог обязуется:

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

2.2. Провести диагностическое обследование Клиента.

2.3. Обсудить с Клиентом диагностическое заключение.

2.4. Ознакомить Клиента с современными методами психологической помощи.

2.5. Своевременно информировать Клиента о необходимости получения Клиентом консультации другого специалиста.

2.6. Составить вместе с Клиентом план совместной работы Клиента и Психолога, в котором указать:

а) цель работы;

б) задачи, необходимые для достижения цели работы;

в) средства, имеющиеся у Клиента для решения этих задач (психологические и материальные возможности, время, поддержка близких людей);

г) форму помощи Психолога (с учетом вышеупомянутых пунктов);

д) распределение ответственности за достижение цели работы.

2.7. Обеспечить Клиенту место и время для совместной работы:

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

2.7.2. во время сессии не отвлекаться на личные дела;

2.7.3. договариваться о переносе времени сессии за 24 часа или раньше;

2.7.4. извещать о предстоящем отпуске за 15 дней;

2.7.5. предоставить Клиенту возможность зафиксировать постоянное время сессий;

2.7.6. предоставить Клиенту право отменить абонированное время сессии без оплаты за 24 часа до начала сессии или раньше.

3. Психолог вправе:

3.1. Отказаться от исполнения настоящего договора и совместной работы с Клиентом в случае:

а) если результаты диагностики не позволяют предложить Клиенту форму помощи Психолога;

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

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

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

3.3. Закончить сессию через 45 минут после оговоренного начала сессии.

3.4. Получить оплату за пропущенную сессию, если Клиент не отменил ее за 24 часа (за исключением всеобщих катастрофических – форс-мажорных обстоятельств). При этом внезапная болезнь Клиента и ДТП с участием Клиента анализируются как возможная психосоматическая реакция Клиента и бессознательное саморазрушающее поведение Клиента и не относятся к форс-мажорным обстоятельствам по настоящему договору.

3.5. Отменить фиксированное время сессий после одного пропуска сессии Клиентом.

3.6. Повысить размер гонорара, предупредив об этом Клиента за месяц.

4. Клиент обязуется:

4.1. Правдиво, без утайки рассказывать о своих делах, взаимоотношениях и чувствах, в том числе чувствах, испытываемых к Психологу.

4.2. Ни с кем не обсуждать свои чувства к Психологу за его спиной.

4.3. Принимать важные решения в личной и профессиональной сфере после обсуждения с Психологом.

4.4. Обсуждать с Психологом необходимость получения Клиентом консультаций других специалистов и результаты таких консультаций.

4.5. Разделять с Психологом ответственность за эффективность совместной работы.

4.6. Принимать решение о частоте встреч, прерывания или прекращения работы после обсуждения с Психологом.

4.7. Посещать Психолога с оговоренной частотой в течение оговоренного времени.

4.8. Отключать мобильный телефон на время сессии.

4.9. Предупреждать об отпуске за 15 дней.

4.10. Оплачивать сессию после ее окончания.

4.11. Оплатить пропущенную сессию, не отмененную Клиентом за 24 часа или раньше.

4.12. Предупреждать по телефону об опоздании или пропуске сессии.

5. Клиент вправе:

5.1. Познакомиться с документами, удостоверяющими профессиональную подготовку Психолога.

5.2. Ознакомиться с диагностическим заключением Психолога после 5 первых сессий.

5.3. Участвовать в составлении плана работы.

5.4. Получить фиксированное время посещения Психолога.

5.5. Отменить сессию за 24 часа или раньше без ее оплаты.

5.6. Отказаться от исполнения настоящего договора в случае повышения Психологом размера гонорара.

5.7. Прекратить работу с Психологом после обсуждения возникших проблем.

Утро вечера мудренее. По крайней мере одна ночь должна пройти между вашим предложением начать терапию на определенных условиях и решением клиента. За эту ночь, между прочим, может появиться предупреждающее сновидение, привлекающее внимание к тем вещам, которые вначале ускользнули от вашего внимания. И неважно, появилось оно у вас или потенциального клиента.

С проблемным пациентом договоритесь, что в случае необходимости вы посоветуете родственникам организовать консультацию психиатра – например, если пациент с суицидоопасной депрессией перестанет принимать

антидепрессанты. В процессе работы задавайтесь следующими вопросами.

• Делает ли клиент различие между ситуацией, мыслями и эмоцией или он путает эти три понятия?

• Согласен ли клиент с тем, что его переживания вызываются не ситуацией, а отношением к ней?

• Понимает ли он негативное влияние своих убеждений на свою жизнь или же считает, что его мысли не имеют никакого отношения к тому, что он чувствует и как себя ведет?

• Понимает ли клиент необходимость анализа полезности и ложности своих убеждений или полностью доверяет своим представлениям о реальности?

• Удалось ли клиенту найти центральные убеждения, связанные с его эмоциональными реакциями? Убеждения, в которых он отдает себе отчет, зачастую являются лишь поверхностными мыслями, обычно приходится в течение нескольких сеансов исследовать убеждения клиента, чтобы выявить центральное.

• Может ли клиент успешно проанализировать свои утверждения и принять решение об их полезности и ложности?

• Принял ли он идею о том, что если мысль логически неверна, ее лучше изменить?

• Имеется ли у клиента мотивация к внутренним изменениям или он просто плывет по течению безо всякого желания работать с собой?

• Продолжает ли клиент работать с собой между сессиями или работает только во время сессий?

• Готов ли клиент работать в течение длительного периода времени, а не только тогда, когда он находится в кризисе?

• Не являются ли ожидания клиента относительно эффективности работы завышенными или заниженными?

• Не думает ли он о том, что другой подход или другой психолог больше ему поможет?

• Не могут ли ваши усилия быть неэффективными потому, что клиент их саботирует?

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

(Юрий Татаркин)

Время

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

Дональд Винникотт

Неопытный клиент рассчитывает получить спасительный рецепт за одну встречу. Предупредите, что не успеете разобраться в его проблемах за 45 минут. Предложите сделать первую сессию двойной – то есть 90-минутной. Супружеская или семейная сессия всегда занимает 90 минут. А вот беседа с младшим школьником не должна длиться более получаса, с дошкольником – не более 20 минут.

Чтобы у клиента в конце сессии не возникло чувства, что его выгоняют, оставьте несколько минут на завершающую фазу работы. Можно выразительно посмотреть на часы или предупредить: «Нам пора заканчивать». После этого предложите подвести итоги, сделайте какие-то выводы или договоритесь, к чему стоит подготовиться на следующий раз. Иногда полезно дать клиенту домашнее задание – например, записывать, в каких ситуациях возникают

проблемы и как он справляется с ними.

Если вы делаете записи во время сессии, к концу встречи закройте тетрадь и отодвиньте ее в сторону. Не поддерживайте больше разговор, встаньте и пойдите к выходу. Молча подождите клиента у двери и пропустите вперед. Клиента, который часто затягивает сессию, спросите (разумеется, не в прихожей), что он испытывает, когда сессия подходит к концу.

Нередко клиент придерживает самое главное до конца сессии. С одной стороны, он оттягивает прикосновение к больной теме и сокращает время «операции». С другой, сознательно или бессознательно надеется занять ваше личное время. И наконец, получает возможность для недовольства: вы не помогли ему. Скажите клиенту: «Жаль, что у нас не осталось времени для такого важной темы. Подождете до следующей сессии или встретимся раньше?»

Если вы с клиентом не зафиксировали постоянное расписание встреч, а клиент не записывается на следующий раз, напомните ему, что будете ждать его звонка. Если вы не сможете провести очередную сессию в фиксированное время, скажите об этом во время сессии, а не при прощании. Оставьте клиенту возможность выразить свою реакцию и проработать ее с вами. Проанализируйте и свои чувства, испытанные в этой ситуации, особенно если она возникает с этим клиентом не один раз.

Оставляйте 10–15 минут между сессиями. За это время завершите запись проведенной сессии. Если не сделать этого сразу, важная информация может быть безвозвратно утеряна. Подготовьтесь к встрече со следующим клиентом. Для этого прочитайте запись последней сессии, проведенной с ним. Таким образом вы обеспечите мозгу активный отдых и переключитесь с одного клиента на другого.

Если по вашей оплошности два клиента пришли на сессию в одно и то же время, извинитесь и предложите поработать с каждым по полчаса – по 15 минут вы сможете добавить в следующий раз. Другой вариант: одному из них прийти сегодня, когда у вас появится окошко или сразу после окончания вашего рабочего дня. Пусть клиенты сами определятся, кто останется сейчас, или кинут жребий. Ваш выбор может выглядеть как предпочтение одного другому и наверняка спровоцирует реакцию переноса у обоих клиентов.

Обязательно разберитесь, с чем связана ваша оплошность. Нечетко договорились с одним из клиентов? Не является ли это негативной контрпереносной реакцией? Не стали ли вы в последнее время забывчивым из-за перегрузки и не сократить ли вам тогда число клиентов или взять небольшой отпуск?

Клиент с хроническими проблемами интересуется, сколько времени займет работа.

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

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

• Это будет зависеть от скорости работы. А она будет зависеть не только от моих возможностей, но и от вашей активности, частоты встреч, позиции окружающих, ну и от непредвиденных обстоятельств.

Вернитесь к этому вопросу в конце диагностической стадии, при уточнении плана работы. Предложите клиенту выбрать программу-минимум, ориентированную на симптомы, или программу-максимум. Напомните, что скупой платит дважды. Если в процессе работы клиент так и не заключил с вами договор о программе-максимум, на последней сессии искренне пожелайте ему самостоятельно справиться с хроническими проблемами. И предупредите, чтобы он все же не тянул до последнего, иначе придет без сил, необходимых для длительной работы.

В работе с нарушенными личностями в состоянии декомпенсации лучше ограничиться проблемно-ориентированным консультированием. Это помогает избежать регресса и формирования эмоциональной зависимости от психолога. Имейте лишь в виду, что, если встречаться с клиентом реже одного раза в неделю, забывается содержание предыдущей сессии, трудно установить терапевтический контакт и обеспечить непрерывность процесса работы. Такой режим укрепляет готовность клиента использовать психолога как скорую помощь, работа с собой при этом не планируется.

Пациенты без выраженного расстройства личности, находящиеся в тяжелом психологическом состоянии или перенесшие в детстве тяжелые психические

травмы, нуждаются в длительной психодинамической терапии с частотой не менее двух, а то и трех сессий в неделю. Объясните клиенту, что одной встречи в неделю недостаточно для непрерывности аналитического процесса. Основное время встречи уйдет на обсуждение того, что накопилось за целую неделю. Если у клиента сейчас нет возможности для интенсивной работы, лучше отложить ее до тех пор, пока он подготовит все необходимые условия. А сейчас ограничиться консультированием.

Для краткосрочной психодинамической терапии подходят психически устойчивые личности, склонные к самонаблюдению, способные выделять и описывать свои чувства, выдерживать фрустрации, понимать интерпретации и быстро устанавливать доверительные отношения. По возможности следует встречаться как можно чаще. Переход от 3–4 сессий в неделю к 2 возможен тогда, когда клиент научился самостоятельно работать с полуосознанным материалом и больше не подавляет его. Такой режим возможен на завершающей стадии работы, когда нужно закреплять достигнутое и переходить в автономный режим.

Пробный период. После окончания диагностического периода переходите к пробному. В течение оговоренного числа пробных сессий (5–10) уточните предварительный диагноз и вместе с клиентом решите, подходит ли ему выбранный метод терапии, сможете ли помочь клиенту вы сами или понадобится другой специалист. В сомнительных случаях можно продлить пробный период еще на 5 сессий.

Если вы решили продолжить работу, уточните с клиентом ее цель и задачи, методы и примерные сроки. В дальнейшем план работы может измениться с учетом выявленных новых обстоятельств или неожиданного изменения ситуации. Главное – не беритесь за то, что вам не по силам, из опасений травмировать пациента отказом. Оставьте у него доверие к терапии в других условиях и постарайтесь обеспечить их.

Длительность работы зависит не только от диагноза и ресурсов клиента, но и от профессионального уровня психолога. Нередко начинающий психолог затягивает дело. Это может происходить по нескольким причинам: отсутствие навыков завершения работы, страх остаться без клиентов, материальные соображения, перфекционизм, потребность спасать, зависимость клиента. Не менее часто наблюдается и преждевременное прекращение работы. Этому виной могут быть следующие установки психолога.

• Профессиональный нигилизм, когда психолог опускает руки из-за пессимистического настроя и убеждения, что он не сможет помочь клиенту.

• Диагностическая ошибка, когда психологу не удалось выявить и адекватно проработать психологические процессы, что завело работу в тупик.

• Пассивность методов, когда психолог недостаточно активно выполняет свои функции.

• Недостаток уверенности в себе при попытке вести трудного клиента.

• Перегруженность психолога, который мечтает об уменьшении нагрузки.

• Мягкотелость, выражающаяся в недостаточно настойчивом предложении продолжать работу до ее завершения, из-за опасения выглядеть навязчивым.

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

Напомните клиенту о приближении намеченного срока завершения работы. Помогите точнее и конкретнее обозначить изменения, которые произошли в процессе вашей работы. Проведите обзор его достижений и сделайте вывод о выполнении рабочего договора. Предложите встречаться реже, чтобы клиент постепенно привыкал самостоятельно справляться со своими проблемами.

На фоне предстоящего расставания клиент вновь переживает чувства, связанные с детской психотравмой. У него возникает проблема остатков переноса и замещения психолога. Определите вместе с ним разочарования, границы и неудавшиеся аспекты терапии, обсудите возможность повторного обращения за помощью и планы на будущее. При необходимости направьте клиента к другому специалисту, дав ему возможность выбрать одного из нескольких.

Уход клиента. Вечером перед сессией клиентке очень не терпелось скорей приехать ко мне, а утром она встала с решением прекратить терапию. Ей не хватает времени на себя, хоть бы один день отдохнуть! А ей даже в воскресенье надо куда-то ехать. Она не знает, что ее подгоняет, но она не может так быстро. Всё, хватит!

Клиенты уходят из терапии, чтобы:

• устранить свое беспокойство;

• посмотреть, действительно ли обеспокоен психолог;

• попытаться выявить положительное отношение психолога к клиенту;

• дать понять психологу, что клиент не чувствует себя понятым;

• показать психологу, что клиенту лучше помогает что-то или кто-то другой;

• наказать психолога морально или причинить ему материальный ущерб.

Нетерпеливого психолога может раздражать медленный прогресс терапии. Если он к тому же еще не уверен в себе и самолюбив, то начинает подгонять клиента. Ослабив давление, вы достигнете лучшего результата. Если работа все же буксует из-за нерешительности клиента, договоритесь о конечном сроке принятия решения. Этот срок не должен превышать реальных возможностей вашего подопечного, но и не должен преуменьшать их.

У нас не хватает времени быть самими собой. Хватает только на то, чтобы быть счастливыми.

(Альбер Камю)

Деньги

Клиентку прислала старшая сестра, уставшая опекать ее, как маленькую. Клиентка после рождения второго ребенка не работала, ее семью содержала сестра. Она пообещала разделить с клиенткой расходы на терапию. От второй сессии в неделю клиентка отказалась, «чтобы не напрягать сестру». Когда клиентка устроилась на работу, первую получку она потратила на новую люстру, вторую – на шторы. Пришлось договориться с сестрой, что терапия будет продолжаться без ее материального участия.

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

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

Клиент может оставить самое важное на конец сессии и попросить продлить ее за дополнительную плату. Не соглашайтесь на это – договор дороже денег. Пусть клиент заранее планирует работу, а не подчиняется своим импульсам и не пытается вас купить. Между прочим, чтобы не чувствовать себя в финансовой и психологической зависимости от клиента, неплохо иметь дополнительный заработок, а то и профессию.

Размер гонорара сообщайте клиенту во время первого телефонного разговора. Соотносите его с гонораром коллег. Сразу объясните, что оплата сессии, пропущенной без своевременного предупреждения, – не санкция, а справедливое возмещение ваших убытков. Ведь вы могли бы в это время принять другого человека. Проясните также, что вы будете считать форс-мажором (см. «Договор с клиентом»).

О повышении гонорара (из-за инфляции и роста вашей квалификации) предупреждайте за месяц. Связывать гонорар с материальным положением клиента не советую, как и работать в счет долга или услуг клиента. С двух работающих супругов за парную сессию берите больше, чем с матери и ребенка. С семьи берите независимо от числа участников, но больше, чем с пары. Плата за участие в групповой сессии должна быть вдвое ниже стоимости индивидуальной сессии, хотя длится групповая встреча в два раза дольше. Стабильности участия в группе способствует месячный абонемент, который стоит дешевле разовых посещений. Пропуск групповой встречи не оплачивается, но анализируется группой, если участник не предупредил о пропуске заранее.

Подарки

Двадцатипятилетняя клиентка вертит в руках дорогую игрушку – модель своей машины. Она называет машину «лялей» и воспринимает ее как мальчика из-за басовитой турбины – «На черта мне девка!». Она очень любит водить машину – это противовес тому, что ею руководят.

– Можно подарить вам модель?

– Это будут другие отношения. Мы могли бы разобрать ваше желание оставить у меня свою симпатичную «лялю».

– М-м… Я придумала! Дайте мне 10-рублевую монету, я их собираю. Мне любопытно, сколько войдет в копилку. Потом я отдаю маме, она использует их по назначению. Берите и гоните 10 р. Почему нет, вам же нравится?

Резкий отказ принять подарок может причинить ранимому клиенту вред, который перевесит предполагаемую пользу вашего отказа. Анализируйте мотивацию дарения, учитывайте особенности личности и состояния клиента, сложившиеся взаимоотношения с ним. Попытайтесь понять, какую реакцию на подарок клиент ожидал от вас. Если вы принимаете подарок, он не может быть дорогим. Желательно подарить что-нибудь в ответ и объяснить, что вы сделали исключение из правила: здесь полезнее выражать чувства не действиями, а

словами.

Безопасность

Неумение себя защитить не принимай за готовность собой пожертвовать.

Григорий Ландау

Поскольку клиентура набирается в основном за счет «сарафанного радио», ваши клиенты могут состоять в определенных отношениях. Соблюдайте личностную безопасность клиента, не рассказывайте о нем другим. Раскрыть информацию вас могут обязать только органы суда и следствия. Что касается ваших тайн, то клиенты не обязаны их хранить. Так что не делитесь ими, берегите свои границы.

Однажды вечером мы смотрели с женой телевизор. Зазвонил телефон. Жена взяла трубку и после первых фраз передала ее мне.

– Здравствуйте, это Люба. Скажите мне не как профессионал…

– Люба?..

– Вы совершаете прогулки?

– А, вот какая Люба! А знаете, почему я догадался?

– (С радостным смехом): Нет!

– Вопрос был оригинальный. Да, я совершаю прогулки.

– А можно к вам присоединиться?

– К сожалению, нет, Люба. Желаю вам найти подходящую пару для прогулок.

Другой случай во время сессии.

– Мне так не хватает сейчас поддержки. Обнимите меня, пожалуйста!

– Я понимаю ваше желание получить поддержку и утешение, когда вы просите меня обнять вас. Но зачем здесь отыгрывать чувства действием, когда со мной можно поработать с ними?

В подобных случаях выслушайте клиента, выразите уважение к личности и понимание его аргументов. Предложите условия, при которых вы могли бы удовлетворить просьбу клиента, или укажите объективные причины или чувства, заставляющие вас отказать. Выразите сочувствие по поводу отказа.

Демонстративные клиентки нередко считают, что могут заинтересовать человека только сексом. Кроме того, возвеличивая вас, они жаждут слиться с вами, чтобы почувствовать себя значительнее. И наконец, завладев вами, можно победить соперников – других клиентов и вашу супругу. Избегайте физических контактов с такой клиенткой, бережно анализируйте чувство влюбленности, объясняя ей, что это обычные реакции во время терапии. Проследите проявления этого сценария в жизни пациентки и постройте с ней отношения безусловного принятия.

Ваша одежда не должна сексуально провоцировать пациентов. Одевайтесь скромно, не слишком официально, но и не по-домашнему или по-пижонски. Слишком выразительный галстук или драгоценности так же неуместны, как и футболка с вызывающей надписью или шорты. Сведите к минимуму физические контакты: рукопожатия при встрече и прощании, услуги гардеробщика, успокаивающее поглаживание и т. п.

Не нужно ездить в одиночку к сексуально озабоченному одинокому пациенту противоположного пола. Если у вас есть основания предполагать какую-то опасность, возьмите с собой коллегу. Если ваши опасения подтвердились еще у порога, не входите в квартиру, постарайтесь сделать все, что нужно, за ее

пределами. Если пациент во время сессии угрожает вам или проявляет признаки психоза, немедленно уходите из дома и из другого места позвоните в соответствующие службы.

Клиент молча входит, молча бьет аналитика в ухо и так же молча уходит. Аналитик в недоумении: «И чего приходил? Может, сказать чего хотел?»

Решение проблем

Мир принадлежит оптимистам, пессимисты – всего лишь зрители.

Франсуа Гизо

Сбор информации. Проясните запрос клиента. Это может быть просьба об эмоциональной и моральной поддержке, о содействии в анализе ситуации, об информации, об обучении навыкам, о помощи в выработке позиции, об оказании влияния на других значимых лиц. Составьте список проблем клиента в порядке степени важности. Включите в список возможности клиента для разрешения этих проблем. Установите, какие темы наиболее дискомфортны.

Учтите различие между проблемой в том виде, как ее высказывает клиент, и желаемым для него результатом. Спросите клиента, чего бы он хотел достичь в идеале. Что произойдет с ситуацией и с ним самим, когда проблемы будут решены? Поинтересуйтесь, есть ли еще что-то, что беспокоит клиента. После этого кратко перечислите его жалобы и представления о сложившейся ситуации, а также сопутствующие им идеи и чувства.

Выясните важные факторы, лежащие в основе проблемы. Как клиент представляет себе ее происхождение, как пытался ее решить? Четко уясните позитивные возможности клиента. Обсуждайте проблему до тех пор, пока ее суть не станет ясной для обоих. После этого вернитесь к определению проблемы.

Переведите запрос клиента с поверхностного, манипулятивного уровня на уровень осознания. Например, вначале клиент осознает свою неэффективность в родительской роли, а затем – в супружеской. Переключите внимание клиента с негативных проявлений проблемы на ее значение для его личностного роста. Помогите переформулировать ее так, чтобы перейти от конфронтации с проблемой к ее принятию. Предложите клиенту найти новое, позитивное название для проблемы.

Обобщите чувства и родственные идеи, которые выразил клиент во время сессии. После этого спросите его: «Что вы считаете вашей основной проблемой, над которой вы бы хотели поработать?» Выслушав ответ клиента, уточните: «Не упустили ли мы чего-нибудь важного, есть ли еще что-то, что вам хотелось бы добавить?» Этот вопрос может привести к появлению новой важной информации, подробное рассмотрение которой может стать задачей следующей сессии. В таком случае предложите клиенту оставить слишком трудную тему для будущей работы и перейти к тому, что можно сделать уже сейчас.

На стадии выработки решения проведите «мозговой штурм» с помощью следующей таблицы.

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

Избегайте категоричных высказываний. Используйте вводные обороты: «Не кажется ли вам, что…», «А что, если…», «Может быть, лучше было бы…» и т. п. Смягчите интонацию и завершите свое высказывание вопросом: «Как вам это?» и «Что бы вы могли еще предложить сами?».

Очень важно учитывать индивидуальные и культурные различия. То, что является «правильным» решением с вашей точки зрения, может оказаться

неприемлемым для клиента. С одними клиентами требуется длительное исследование личностной динамики, с другими предпочтительнее директивные рекомендации.

Определите установку клиента. Деловая установка может быть адекватной и неадекватной – с преувеличением возможностей психолога. Меркантильную установку также можно разделить на два варианта: «требовательный заказчик» («Кто платит, тот и диктует») и «обаятельный заказчик» («Я вам доверие и благодарность, вы мне – всего себя»). Игровая установка проявляется в том, что клиент заинтересован не столько в решении проблемы, сколько в символическом выигрыше («Даже вы не знаете решения проблемы!»).

В заключение попросите клиента выбрать оптимальный вариант решения проблемы и заключите рабочий договор об исполнении решения или части его с установлением продолжительности работы (обычно 4–6 сессий по 90 минут). От того, как будет исполняться этот договор, в последующем зависит изменение мыслей, чувств и действий в повседневной жизни клиента.

Многие женские проблемы, перед которыми пасуют лучшие психиатры, часто решает парикмахер второй категории.

(Мэри Маккарти)

Выгорание

Психотерапия будет неполной, если клиент никогда не придет к пониманию того, что пришлось вынести психотерапевту ради поддержания терапевтического процесса. Без такого понимания клиент в какой-то мере находится в положении ребенка, который не в состоянии понять, чем он обязан своей матери.

Дональд Винникотт

В учебной группе студентка рассказала о своей «чрезмерной эмпатии». Ее друг, находясь в больнице, в ярких красках описал ей и своей матери, как во время ДТП вылетел из машины, как обдирал колени об асфальт и т. д. Мать схватилась за сердце, а студентка упала в обморок. Она всегда слишком сильно сопереживает, поэтому не сможет работать психологом, и пошла в институт, не подумав об этой своей особенности.

Эмпатия психолога связана с умением «проникать» в мир чувств клиента. Это умение позволяет создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. Важное условие успешной эмпатии – способность понять клиента на основе сопереживания, постановки себя на место клиента. В основе этой способности лежат способность к подражанию, легкость, подвижность и гибкость эмоций.

Эмпатия стимулирует клиента к работе со своими чувствами здесь и сейчас, вместе с вами. Полезно сочувственно сказать: «По-видимому, тогда это вас очень расстроило» или «Это решение, похоже, было очень трудным для вас». Такие высказывания показывают клиенту, что вы готовы разделить его переживания и вместе справиться с ними.

Чрезмерное погружение в состояние пациента может оживить или усилить ваши собственные проблемы. Не стоит брать нового сложного пациента, имея уже несколько таких. Обеспечьте ему встречу с вашим коллегой: «К сожалению, у меня сейчас нет возможности поработать с вами. Но моя коллега согласилась принять вас. Я не называл ей вашей фамилии, так что просто скажите, что вы тот клиент, о котором я ей говорил».

В ответ на идеализацию вас клиентами вы можете полюбить их больше своих близких. Вы храните тайны клиентов и не делитесь с близкими тем, чем занимались весь день. Вас лучше, чем они, понимает и поддерживает супервизор или участники балинтовской группы. Эмоциональная опустошенность в конце рабочего дня расхолаживает ваши отношения с членами семьи. Близкие начинают ревновать вас к клиентам и обижаться на вас, особенно когда они не меньше клиентов нуждаются в вашем сочувствии и поддержке. Вы рискуете изолироваться от семьи и выгореть.

К выгоранию нередко приводит несколько причин:

• однообразие и кажущаяся неэффективность работы;

• вкладывание в работу больших личностных затрат без получения признания;

• недостаточная мотивированность клиентов и критицизм коллег;

• запрет на творческий поиск и самовыражение;

• отсутствие возможностей для дальнейшего обучения и профессионального роста;

• неразрешенные внутри- и межличностные конфликты.

Каждый психолог получает от своих клиентов негативные чувства, которые могут накапливаться и вытесняться, особенно при запрете на свободное выражение подобных чувств, характерном для лиц помогающих профессий. Установки долженствования отличают не только клиентов, но нередко и самих психологов. Так у профессионала подавляются собственные желания, в том числе одно из самых важных при такой работе – желание побыть в покое, в одиночестве.

Больший риск выгорания имеют психологи, стремящиеся эмоционально воздействовать на клиентов, «заряжая» их своей энергией, но нечувствительные к их эмоциям. Расстройство особенно легко развивается у холостых мужчин с низкой профессиональной самооценкой и оценочной зависимостью. Для женщин характерны бурный темп жизни, соперничество, стремление к совершенству и контролю. Имеют значение такие личностные качества профессионала, как интроверсия, альтруизм и сентиментальность, беспокойство и ранимость, склонность к самобичеванию в случае поражения в сочетании с тенденцией занимать пассивную позицию при неудаче и перекладывать ответственность за нее на других.

Выгорание психолога может быть связано с нездоровой мотивацией выбора профессии. Некоторые люди выбирают профессию психолога потому, что сами страдают от незажившей душевной раны. Иным интересно и безопасно проживать события чужой жизни вместо собственной. Ощущение власти над клиентами ослабляет чувства страха и беспомощности в своей реальной жизни. Неотреагированные агрессивные чувства удобно разряжать в работе с

девиантными клиентами. Претенциозные и нарциссические натуры верят, что все проблемы можно решить с помощью проявлений любви и привязанности. Люди, не имеющие друзей, ожидают найти их среди клиентов.

Опросник для исследования синдрома выгорания (Дж. Гринберг, 2002)

1. Снижается ли эффективность вашей работы?

2. Потеряли ли вы часть инициативы на работе?

3. Потеряли ли вы интерес к работе?

4. Усилился ли ваш стресс на работе?

5. Вы чувствуете утомление или снижение темпа работы?

6. У вас болит голова?

7. У вас болит живот?

8. Вы убавили в весе?

9. У вас проблемы со сном?

10. Ваше дыхание стало прерывистым?

11. У вас часто меняется настроение?

12. Вы легко злитесь?

13. Вы легко подвержены фрустрации?

14. Вы стали более подозрительны, чем обычно?

15. Вы чувствуете себя более беспомощным, чем всегда?

16. Вы употребляете слишком много средств, влияющих на настроение (транквилизаторы, алкоголь и т. д.)?

17. Вы стали менее гибким?

18. Вы стали более критично относиться к собственной компетентности и к компетентности других?

19. Вы работаете больше, а чувствуете, что сделали меньше?

20. Вы частично утратили чувство юмора?

Если вы ответили утвердительно на 10 вопросов, вы, вероятно, находитесь в состоянии «отключки». Если вам подходит 15 и более утверждений, возможно, вы выгораете или уже выгорели.

Если вы не в форме – неважно себя чувствуете или чем-то расстроены – клиент может подумать, что вас тяготит общение с ним. Предупредите это, сразу признавшись (в самых общих чертах), в чем дело. Пообещайте, что постараетесь, чтобы это не отразилось на сегодняшней сессии. И, разумеется, не грузите клиента своими проблемами, если он почему-то проявит к ним интерес.

Для нормализации состояния задайтесь вопросом: «Зачем я работаю?» Ответить на него поможет список всех причин – и объективных, и субъективных. Этот перечень демонстрирует мотивацию, ценность и значение работы. Затем составьте список под заглавием «Я действительно хочу этим заниматься». Перечислите то, чем вам нравится заниматься, в убывающей последовательности, и потом вспомните, когда занимались этим в последний раз.

Для профилактики выгорания вносите разнообразие в свою работу, участвуйте в работе профессионального сообщества, регулярно встречайтесь с сотрудниками в неформальной обстановке, больше времени проводите с семьей и друзьями.

Читайте не только специальную, но и художественную литературу, больше и интереснее отдыхайте, найдите себе хобби. Расширьте круг интересов и друзей – желательно отличающихся профессионально и личностно.

Участвуйте в балинтовской (супервизорской) группе, повышайте свою квалификацию с помощью различных тренингов. Не стремитесь к результатам выше имеющихся на данный момент возможностей. Не пытайтесь больше самого клиента отвечать за результаты работы, будьте готовы к неизбежным неудачам, оценивайте себя без излишней оглядки на окружающих.

Поддерживайте свое здоровье, соблюдайте режим сна и питания, занимайтесь физкультурой, бросьте курить, ограничьте потребление кофе и алкогольных напитков. Овладейте техникой релаксации; для повышения самооценки может оказаться полезным тренинг уверенности. И наконец, не воспринимайте себя слишком серьезно. Каждый день можно найти возможность для какой-нибудь «глупости» – погримасничать, попускать мыльные пузыри, поиграть в классики и т. д.

Женщина приходит к священнику и начинает жаловаться:

– Святой отец, у меня вот уже долгое время ужасно болит голова, просто спасу никакого нет, прямо разламывается…

Далее следует подробнейшее описание головных болей, сопровождаемое криками, стонами, слезами. Это продолжается часа два. Вдруг женщина прерывается и говорит:

– Ой, что это? Святой отец, это просто чудеса! Вы обладаете волшебным даром: благодаря вашему участию моя головная боль бесследно исчезла!

– Нет, вы ошибаетесь: она не исчезла, она перешла ко мне.

Техники работы

Присоединение

В других нас раздражает не отсутствие совершенства, а отсутствие сходства с нами.

Джорж Сантаяна

Встретьте клиента в прихожей, если вы принимаете дома, или подойдите к двери кабинета, если вы работаете в офисе. Протянутую руку пожмите приветливо и по-деловому. Не протягивайте руку для рукопожатия сами – не всем это нравится. Спросите клиента, как он хочет, чтобы вы к нему обращались. Покажите, где снять верхнюю одежду и разуться, предложите домашние тапочки.

Незаметно копируйте клиента, чтобы дать ему возможность почувствовать близость и доверие, а себе – лучше вчувствоваться в состояние клиента. Клиент снимает пиджак – ему жарко. Сделайте то же самое со словами: «Да, тут тепло». Покажите клиенту, куда ему сесть, и после него сядьте сами. Он откинулся на спинку кресла или скрестил ноги – вы тоже. Говорит медленно или тихо – и вы уменьшите скорость и громкость. Дышите и мигайте в его ритме.

Первую беседу начните нейтрально: «Я вас слушаю» или «С чего начнем?» Некоторые психологи начинают с вопроса: «Что вас сюда привело?» Это можно сделать с ударением на разных словах. Что – какое у вас дело ко мне? Вас – вы и вдруг не справились? Сюда – у вас с головой не в порядке? Привело – вы дошли до отчаяния? Предположите реакцию клиента на эти вопросы и выберите оптимальный.

Если клиент отвечает недостаточно подробно, спросите его: «Не могли бы вы больше рассказать об этом?» Чтобы разговор не напоминал осмотр врача или допрос следователя, не задавайте больше двух вопросов подряд. Есть и другие варианты начала интервью. Например, такой: «Вы выглядите очень несчастным» или «Начинать всегда трудно».

Если вам что-то известно о клиенте от его близкого или вашего коллеги, сообщите эту информацию, это поможет клиенту начать разговор. Выясните, обращался ли клиент раньше к психологам или психиатрам. Если да, то уточните подробности работы и узнайте, чем она закончилась.

Некоторым клиентам трудно сразу начать раскрываться. Потратьте несколько минут на «разогрев». Упомяните имя клиента, общих знакомых, обсудите детали его одежды и прочие пустяки типа погоды или светских новостей. Затем расскажите клиенту о том, как вы собираетесь построить беседу. Структурирование интервью знакомит клиента с возможностями психолога и помогает не отвлекаться от главной задачи. Подбирайте методы работы в зависимости от личностных и культуральных особенностей клиента.

Соблюдайте правила СРОЗН, где С – сидеть на расстоянии вытянутой руки от клиента, Р – расслабиться, О – открытая поза и открытость, З – зрительный контакт, Н – наклон к клиенту.

Слушая клиента в режиме СРОЗН, применяйте «подталкивания»:

• используйте соответствующее данной ситуации выражение лица;

• кивайте головой в подходящих для этого местах;

• включайте в речь «м-м» и «да»;

• задавайте по ходу дела короткие уточняющие вопросы.

Определите ведущий тип восприятия клиента и подстройтесь к нему.

ЗРИТЕЛЬНЫЙ ТИП. Картина, точка зрения, перспектива, видение, взгляд, угол зрения, аспект, горизонт, иллюзия, экран.

Видеть, смотреть, представлять, появляться, замечать, освещать, описывать, различать, иллюстрировать, прояснять, наблюдать, показывать, затемнять.

Четкий, блестящий, ясный, цветной, размытый, светящийся, большой, маленький, открытый, закрытый, изолированный, удаленный, узкий, широкий.

Я вижу, о чем вы говорите. Видеть в розовом свете. Пролить свет. Быть на виду. Показать в истинном свете. На первый взгляд.

СЛУХОВОЙ ТИП. Тон, слово, крик, интонация, симфония, речь, шепот, голос, болтовня, монолог, диалог, музыка, ритм, мелодия, эхо, песня.

Слушать, усиливать, гармонировать, говорить, сказать, рычать, молчать, звать, напевать, объявлять, спрашивать, выражать, обсуждать, излагать, кричать, звонить.

Говорящий, шумный, молчаливый, глухой, немой, болтливый, мелодичный, неслыханный, созвучный.

Говоря иными словами. Задавать тон. Напрячь слух.

ОСЯЗАТЕЛЬНЫЙ ТИП. Тяжесть, дыхание, чувство, напряжение, нагрузка, вес, давление, удар, контакт, движение, температура.

Касаться, трогать, поражать, ощупывать, стучать, мять, брать, взять, ухватить, тянуть, смягчать, сжимать, держать, давить, ощущать, стабилизировать, шевелиться.

Чувствительный, ощутимый, крепкий, тяжелый, парализованный, холодный, душевный, раздраженный, ледяной, твердый, вялый, закоренелый, невыносимый.

Чувствовать проблему. Камень с души свалился. Развязывать узел. Вбивать клин. Наложить лапу. Резать подметки на ходу. Крепко держаться.

Повторный клиент ищет, с чего начать разговор, и ожидает вашей инициативы. Поинтересуйтесь, с какими чувствами клиент ушел после предыдущей сессии, с кем обсуждал их, что попытался применить и с каким успехом. С чем пришел сегодня? Чего ждет от вас и от себя? Что мешает ему приступить к делу? Как он пытается с этим справиться? Как бы вы могли сделать это вместе?

Отсоединение. Завершающая фаза беседы – это также время для того, чтобы предоставить клиенту необходимую информацию и дать профессиональную

рекомендацию. Помимо (или вместо) психологической помощи, клиент может нуждаться в помощи другого специалиста: психиатра, юриста, сексолога и т. д., либо тех или иных служб, например, группы анонимных алкоголиков или кризисного центра. Информирование клиента о доступных ему возможностях и проработка опасений по поводу обращения к тому или иному специалисту – это еще одна задача конечной фазы первой консультации.

Выясните, насколько оправдались ожидания, с которыми клиент обратился к вам за помощью. Спросите мнение клиента о сегодняшней сессии, о его чувствах к вам. «Как вы себя чувствуете сейчас?» или «Насколько то, что произошло, соответствовало вашим ожиданиям? … В чем именно?» – вот те вопросы, которые позволяют обнаружить ожидания клиента и обсудить возможные разочарования.

Чтобы задать такой вопрос, от вас требуется определенное мужество, поскольку обсуждение ожиданий – это зачастую трудный разговор о том, чего клиент не получил. Но это также потенциальная возможность для коррекции нереалистичных ожиданий от разовой встречи, а следовательно, для последующей выработки реалистичного плана действий, который поможет клиенту в решении его проблем.

В течение последних 10 минут сессии снизьте эмоциональный накал, незаметно сменив тему на менее напряженную и овладев ходом беседы, увеличьте долю своих высказываний, замедлите темп речи. Делайте более частые и продолжительные паузы, чтобы клиент мог восстановить свой обычный самоконтроль.

Напомните об ограничении времени, посмотрев на часы, наклоняясь вперед и опираясь руками на колени, как перед вставанием. Договоритесь с клиентом о времени следующей сессии и оба пометьте его в своих ежедневниках. Встаньте, проводите клиента к двери и откройте для него дверь. Попрощайтесь на волне доброжелательного оптимизма.

Наблюдательность

Верь только половине того, что видишь, и ничему из того, что слышишь.

Английская пословица

Внешность клиента и его невербальное поведение говорят о нем больше, чем его речь, которую он контролирует лучше. Например, ведущий тип восприятия клиента можно выявить с помощью невербальных проявлений. Спросите клиента, как бы он хотели провести «отпуск мечты». Или: «Как вы хотели бы отметить Новый год?», «Какие планы на ближайшие выходные?», «Вспомните самое приятное событие за последний месяц» и т. д.

А теперь проследите, в какую сторону клиент отвел глаза, прежде чем ответить. В зависимости от направления взгляда можно сказать, какие образы создает человек: зрительные, слуховые или осязательные.

1. Если взгляд направлен наверх, то это говорит о формировании зрительных образов, рисовании картинки – визуал.

2. Если взгляд направлен вниз, то это означает, что человек пытается прислушаться к своим чувствам и ощущениям – кинестетик.

3. Если взгляд направлен прямо, либо влево или вправо, без смещений вверх-вниз (как бы в сторону ушей), то это говорит о формировании звуковых образов – аудиал.

Психологу требуется хорошая наблюдательность. Чтобы ее развить, необходимо:

• совершенствовать восприятие невербального поведения клиента (его интонаций, направления взгляда, мимики, жестов, динамики движений, изменений поз и дистанций);

• обращать внимание на ошибочные действия клиента (оговорки, забывания, замалчивания, ошибки слухового восприятия), за которыми могут скрываться его подавленные или сдерживаемые чувства;

• замечать отклонения клиента от актуальных тем и реальной ситуации (проявление не направленных на психолога чувств; возвышенные, теоретизирующие и морализующие речи; предложение тем, которые явно не связаны с требованиями ситуации), что обычно скрывает отношение к психологу;

• выявлять особенности проявления основных потребностей клиента – в эмоциональной поддержке и в признании, что облегчает понимание того, как клиент обращается и с остальными своими потребностями: понятно и осознанно, прямо или намеками.

Оцените свое первое впечатление от клиента. Эксцентричный вид, яркие цвета, экстравагантная прическа – стремление выделиться, обратить на себя внимание. Серые, сдержанные тона и скромная или прилизанная прическа обычно сочетаются с рассудочностью, безликостью, трудоголизмом. Стиль «старой девы» подчеркивает отказ от использования своей женской привлекательности. Мужской костюм и прическа у женщины может свидетельствовать об отрицании своего пола и стремлении доминировать. Короткое платье в обтяжку и прическа по последней моде у пожилой дамы, рваные джинсы и длинные волосы у солидного мужчины – попытка сохранить обаяние молодости. Старомодный стиль – консерватизм, желание вернуть прежние времена.

Многие клиенты приписывают психологу необычную проницательность. Вы можете услышать восхищенную реакцию: «Откуда вы это знаете?!» Не пытайтесь демонстрировать свою способность читать чужую душу и более того – пророчествовать. Не обольщайтесь – обожание клиента чаще всего скрывает страх наказания всезнающей строгой матерью.

Фокусирование

Забросать вопросами проще простого, куда труднее попасть в цель.

Лешек Кумор

Некоторые клиенты готовятся к очередной сессии, как к докладу или выступлению: продумывают текст, репетируют. Вам заранее отводится роль аудитории, то аплодирующей, то утирающей слезы. Если вы прерываете клиента, он обижается и пытается продолжать. Помогите клиенту осознать минусы такого поведения не только с вами, но и с другими людьми. Покажите ему образец того, как по ходу беседы менять ее фокус.

Фокус на клиенте: «Лена, вы много рассказали о поведении своего мужа. Вы чувствуете себя с ним подавленно и одиноко. Вы могли бы рассказать мне о своей собственной жизни?» В этом примере содержится три личностных обращения к клиентке.

Фокус на другой личности: «Расскажите мне побольше о вашем муже». Клиентка начнет рассказывать о поведении мужа. Вы можете получить важную информацию, но ничего не узнать о самой клиентке и ее реакции на ситуацию.

Фокус на проблеме: «Как вы справляетесь со своей подавленностью?» Можно получить дополнительную информацию о поведении клиента, но это мало что говорит о самой подавленности. А она может сочетаться, например, с проблемой одиночества – возможно, являющейся первичной.

Культурно-контекстный фокус: «Это тревожит многих жен мужей, занятых карьерой. Вы знаете таких женщин? Как они справляются с этими проблемами?» Это может стать важным центром беседы, расширяя контекст проблемы.

Фокус на психологе: «Мне вспоминается собственное одиночество. Я понимаю, как это тяжело выносить». Концентрация внимания на себе полезна как прием самораскрытия или обратной связи, это помогает развить у клиента чувство доверия. Развивается взаимопонимание, и это полезно, но не следует слишком часто использовать этот прием.

Фокус на общности: «Так что же мы будем делать?» При этом дело клиента – изменить ситуацию или свою позицию в ней. Задача психолога – подтолкнуть его на решение проблем.

Интересуйтесь «пустяками» – деталями повседневной жизни клиента: с кем он общается и на какой основе, как проводит свободное время, что планирует на ближайшие выходные. Что читает, какие смотрит фильмы, какую слушает музыку. Чем занимался перед сессией и чем займется после нее. Полученная информация расширяет ваши знания о клиенте и сближает вас, показывая ему, что ничто человеческое вам не чуждо.

Выслушав рассказ клиента о его проблемах, спросите его: «Вы рассказали о том, что в вашей жизни сложилось не так. Как вы думаете, что из этого вам легче всего было бы изменить?» или «Вы назвали три самые острые проблемы в вашей

жизни. Не могли бы вы расположить их по степени важности для вас?»

Увлечение новой темой является часто встречающейся ошибкой, которая приводит к спутанному и поверхностному пониманию проблем клиента. Когда появляется важная, но не связанная с темой информация, отметьте ее про себя и, прежде чем перейти к ней, убедитесь, что вы закончили текущую тему. Перейти к новой теме можно следующим образом: «Я понял, что это важно для вас. Между прочим, когда вы говорили о …, вы упомянули о … Не могли бы вы больше рассказать об этом?»

Клиент зачастую отождествляет себя с одной из своих частей, игнорируя другие. Как правило, он не осознает свои незрелые защиты, которые усложняют его жизнь и вызывают сопротивление терапии. Фокусируйтесь на такой защите, отделяя ее от сотрудничающей части клиента. Например, так: «Сейчас мы хорошо понимаем друг друга, правда? И мне захотелось поговорить с той вашей частичкой, которая сказала, что подумает над моими словами после сессии. Можно поговорить с ней сейчас?»

Иногда все же лучше отложить конкретный разговор на следующий раз. Например, о чувствах, испытанных новой клиенткой во время попытки изнасилования на свидании. Или когда клиент еще не очень доверяет вам, или уже устал от работы, проделанной во время сессии, или просто сегодня не в форме.

Конец ознакомительного фрагмента.

Купить: https://tellnovel.com/starshenbaum_gennadiy/polnyy-kurs-nachinayuschego-psihologa-priemy-primery-podskazki

надано
Прочитайте цю книгу цілком, купивши повну легальну версію: Купити