

## Тема 8. Типы проблемных ситуаций и типология клиентов

### План

1. Основные проблемные ситуации.
2. Техники контрпарадокса для работы с «трудными» клиентами.
3. Перенос и контрперенос в консультировании и психотерапии.
4. Сопротивление и способы работы с ним.

Можно выделить три типа отрицания нормальных консультативных отношений.

1. «Это не моя проблема». В этом случае клиент имеет тенденцию себя вести как начальник своего консультанта. Рассказывать он более склонен о других членах организации или семьи, у которых, на его взгляд, есть проблемы. Он призывает консультанта «сделать что-нибудь», при этом не определяет конкретно, каких изменений хочет, все расплывчато. Характерная фраза: «Я не хочу быть в это вовлеченным, для этого мы вас наняли». т.е. клиент принимает на себя роль «ответственного постороннего».

2. «Я сомневаюсь в вашей компетентности». Тут можно выделить два варианта:

□ Клиент всегда знает положение дел лучше консультанта. Говорит много, абстрактно, точный смысл слов остается неясным. Когда консультант пытается обобщать его высказывания, клиент обычно стремится его поправить: «Вы не поняли...». При этом его поправка либо тривиальна (содержит то, что и так, само собой разумеется), либо включает слишком много оттенков и значений. В дальнейшем клиент дает понять, что ценит «теоретический вклад» консультанта, но не думает, что он применим в данной ситуации.

□ Клиент склонен формулировать свои сообщения консультанту в терминах, с помощью которых он выражает неуважение предположениям консультанта. Характерное высказывание: «Смотрите, мы здесь занимаемся производством и не нуждаемся..., поэтому мы ждем от вас нечто иное». Консультант периодически ставится в такую позицию, что он должен все время доказывать, что он лучше, чем о нем думают.

3. «Это безнадежно, здесь ничего изменить нельзя». В процессе консультативной беседы клиент предпочитает соглашаться с консультантом. Оружие против консультанта здесь -беспомощность клиента. Он вроде пытается все выполнять, но результат всегда выражается характерной фразой: «Я все перепробовал по вашему совету, но все оказалось бездейственным». Имеют место также «двойные сообщения» - клиент просит совета и

одновременно дает понять, что он, в сущности, этого не ждет и не хочет, чтобы из этого что-то получилось. Для того, чтобы дать это понять, он может использовать шутку, невербальные средства коммуникации.

Для работы с «трудными» клиентами используются различные *техники контрпарадокса*:

1. Согласие и поддержка. Главный принцип здесь - прекратить бороться с клиентом. Занять позицию: «Да, вы эксперт», «Да, вы лучше знаете». Консультант не принимает на себя роль лидера, не демонстрирует поведение «высококласного» эксперта. Основная форма реагирования - дружеское удивление и искренняя радость при понимании сложного высказывания клиента. Можно использовать также следующие приемы:

Вопросы формулировать открытые, а не экспертные, например: «Не расскажите ли вы мне еще чего-нибудь?»

«Угу-реакция» - согласие и одобрение клиента.

Обратное резюмирование - попросить клиента самого подытожить сказанное, сделать резюме.

Избегание важности, значимости. Например, если клиент заявляет нам: «У меня нет проблем», то мы склонны ответить ему: «Тогда давайте поговорим и ничего больше».

Банальности. Если ответы консультанта будут ничего не значащими и лишь создавать иллюзию атмосферы доверительного разговора, то со временем это все-таки побудит клиента начать драматизацию ситуации, и тогда модель отрицания проблем разрушится. Пример банального ответа: «Да, иногда это лучшее, что можно сделать».

2. Экстраполяция. Сущность этой техники заключается в том, что вместо того чтобы блокировать неконструктивное поведение клиента, ему поддаются. Клиента поощряют к тому, чтобы, продолжая вести себя по-прежнему, он дошел до логического и окончательного конца, после чего почувствовал необходимость смягчить, ослабить свои «отрицания». Эффект экстраполяции усиливается с помощью позитивного наклеивания ярлыков, когда приветствуется особый вклад клиента в работу. Например, немногословный клиент поощряется за емкость и краткость его характеристик. Многословному клиенту предлагается развивать свою мысль в определенном аспекте.

3. Предписывание проблемы. Консультант сам сопротивляется всем возможным вариантам решения проблемы. Клиента не только просят продолжать то, что он делает, но и подразумевается, что (по крайней мере, некоторое время) иного выбора нет. Если клиент выражает убеждение, что ничего изменить нельзя и его проблема неразрешима, то консультант серьезно

воспринимает это и отвечает: «Да, сейчас ничего изменить нельзя. Есть только две возможности: либо научиться жить со своей проблемой, либо признаться, что решить ее нелегко». Занимая такую позицию, психолог заставляет клиента делать выбор по собственному желанию, т. е. то, что клиент заявляет, то он и получает.

*Перенос и контрперенос в консультировании и психотерапии.*

Перенос - повторение в отношениях с консультантом чувств и установок, привычных в прошлом со значимыми людьми.

Перенос - бессознательный процесс. Хотя чувства клиента по отношению к консультанту могут быть и вполне сознательными, но сам факт, что они привнесены из других, более ранних отношений, не осознается.

Перенос чаще возникает в сферах, где имеются неразрешенные детские конфликты со значимыми личностями. Люди склонны превратно воспринимать настоящее, когда они увязли в эпизодах прошлого.

Решение, стоит ли делать перенос объектом обсуждения, всегда определяется конкретной ситуацией. Однако не следует забывать о проблемах, которые возникают из-за непреодоленного переноса в случае прекращения консультативного контакта, когда осталась без обсуждения интенсивная любовь клиента к идеализированному консультанту (положительный перенос) или ненависть к нему (отрицательный перенос). Поэтому консультанту не подобает игнорировать чувства клиента. Они должны быть обсуждены, конечно, с выбором надлежащей глубины обсуждения.

Положительному переносу нередко присуща идеализация консультанта с эротическим оттенком. Эротическая установка в отношении консультанта нередко выражается косвенно: интересом к личной жизни консультанта; конкуренцией с другими клиентами из-за консультанта; постоянным цитированием его высказываний и т.п. Подарки тоже служат формой выражения чувств к консультанту. Дарение может усложнять консультирование: иногда это взятка, порой демонстрация желания иметь с консультантом особые, доверительные отношения, и благодаря выбору подарка клиент хочет доказать знание вкуса и потребностей консультанта. При таких мотивах клиента консультант должен отказаться от подарка, если не желает быть втянутым в игры манипулятивного характера. Однако в некоторых случаях подарки отражают искреннюю благодарность, уважение к консультанту, и отказ от них может оскорбить клиента. Вообще в процессе консультирования лучше избегать подарков и подождать завершения терапии, тогда подарок становится поводом к последнему обсуждению с клиентом достигнутых успехов.

Поскольку консультативный контакт подобен улице с двусторонним движением, очевидно, что и консультант привносит в отношения с клиентом свои жизненные затруднения. Независимо от зрелости личности консультанта он человек и имеет неразрешенные внутренние конфликты. Болезненные темы порождают контрперенос, если клиент невольно их затрагивает.

Контрперенос - ответная реакция на перенос клиента; проецирование консультантом своих проблем на предоставленный клиентом материал.

*Базовый подход к сопротивлению:*

Сопротивление - это импульсивное действие, направленное на защиту привычной идентичности и знакомого мира от того, что воспринимается как угроза. В глубинной работе с клиентом, в работе, направленной на глубокие личностные изменения, сопротивление - это способы, с помощью которых клиент избегает состояния истинного субъективного присутствия - открытости и экспрессивности. Сопротивление проявляется в том, что клиент сопротивляется погружению в глубинную работу.

Зачастую практическому психологу приходится сталкиваться с тем, что имеют место серьезные «жизнеограничивающие» процессы, которые удерживают клиента от погружения в самого себя. Сопротивление для человека может быть типичной формой жизненного поведения. Человек часто выхолащивает мир до тех пропорций, внутри которых чувствует себя защищенным.

Дж. Бьюдженталь описывает следующие способы работы с сопротивлением:

1. Отслеживание. Психолог идентифицирует для себя одну кажущуюся наиболее заметной и доступной осознанию клиента группу его ответов, выражающих сопротивление. Затем он снова и снова привлекает к этому паттерну внимание клиента.
2. Разъяснение эффектов сопротивления. Психолог не просто обращает внимание клиента на выделенный паттерн, но показывает клиенту, как он снижает его эмоциональную вовлеченность, концентрацию на субъективности. Мотивация сопротивления будет раскрыта на более поздних этапах.
3. Разъяснение случайности. По мере осознания клиентом своего паттерна сопротивления имеет смысл разъяснить ему, что подобное поведение является не просто плохой речевой привычкой или мимолетной небрежностью, а мотивированным действием.
4. Демонстрация альтернатив. Имеется в виду демонстрация альтернативного типичному поведения. Например, клиентке, которую смущение уводило от погружения в субъективность, рекомендуется задержаться на этом смущении,

побыть в нем. Смущение начинает стимулировать в таком случае не уход от субъективности, а погружение в нее.

5. Разъяснение функций сопротивления, т. е. показ той некоторой пользы, которую приносит клиенту сопротивление.

6. Освобождение и перемещение. Клиент начинает сам идентифицировать свое собственное сопротивление, пробовать задерживаться внутри него, с тем чтобы в некоторой степени быть в контакте со своими внутренними переживаниями, даже при условии, что сопротивление активно работает. Получив возможность поиска ценности в сопротивлении, клиент начинает открывать в себе новые области.

7. Понимание глубинной цели сопротивления. По мере того как клиент знакомится с механизмами своих потребностей сопротивления, он учится видеть их как части самого себя, а не как чужеродные интроекты, осознает, что у него есть возможность выбора и более регулируемого контроля над их действием.