

Тема 13. Консультативная психологическая помощь при специальных проблемах

План

1. Специфика работы консультанта при специальных проблемах.
2. Консультирование враждебно настроенных и агрессивных клиентов.
3. Консультирование «немотивированных» клиентов.
4. Консультирование клиентов, предъявляющих завышенные требования.
5. Консультирование при переживании вины.
6. Консультирование истеричных личностей.
7. Консультирование обсессивных личностей.
8. Консультирование при параноидальных расстройствах.
9. Консультирование шизоидных личностей.
10. Консультирование асоциальных личностей.
11. Консультирование при алкоголизме.
12. Консультирование клиентов с психосоматическими расстройствами.
13. Консультирование клиентов с депрессией.
14. Консультирование клиентов с суицидными намерениями.

Очень важно позволить клиенту выговориться и выразить свою тревожность, потому что беспокойный клиент мало что слышит, до него не доходят увещания консультанта. Невысказанная тревожность безгранична. Когда она "одевается" в словесную оболочку, то фиксируется в пределах слов и становится объектом, который может "увидеть" как клиент, так и консультант. Происходит значительное уменьшение дезорганизирующей силы тревожности. Следовательно, с тревожным клиентом необходимо обсуждать его состояние. Нельзя забывать, что мы имеем дело по существу со скрытыми в бессознательном чувствами, поэтому бесполезно давить на клиента, чтобы он скорее назвал причины своей тревожности. Консультант должен проявить понимание и терпимость. Не надо также поддаваться искушению рассуждать о стрессах и напряжении, свойственных нашему времени. Это обычно не затрагивает страданий конкретного клиента. Человеку, раздираемому внутренним, невербализируемым конфликтом, не следует отказываться в помощи из-за якобы экзистенциальной природы его тревожности. Экзистенциальная тревога существует, однако большинство клиентов обращается не из-за нее.

Консультирование враждебно настроенных и агрессивных клиентов.

Консультанту важно знать происхождение озлобленности, а также знать, что консультант, по отношению к которому клиент не может свободно выражать свою неудовлетворенность или злость, - плохой консультант. В консультировании следует иметь в виду, что иногда злость скрывает тревожность. В таких случаях необходимо помочь клиенту разобраться в его подлинных чувствах и таким образом трансформировать враждебность. Хотя консультанту нелегко оставаться спокойным при столкновении с озлобленностью клиента и выслушивать неприятные вещи о себе, однако не надо забывать, что отвечать враждебностью - значит провоцировать еще большую враждебность.

Большинство клиентов контролируют свою агрессивность. Однако при возникновении ситуации агрессивного поведения клиента консультанту оставаясь спокойным, следует сказать, что агрессивное поведение недопустимо и в случае необходимости будут приняты дисциплинарные меры. В наставлении не должна звучать враждебность. Обычно критичные клиенты смиряются с ограничениями, потому что сами обеспокоены последствиями своего поведения.

Консультирование «немотивированных» клиентов.

Если "немотивированный" клиент вынужден по каким-либо причинам посещать консультанта, свое нежелание поддерживать консультативный контакт он выражает по-разному - пропускает встречи, опаздывает, отказывается принять долю ответственности за процесс консультирования. Самое простое решение - отказаться от такой работы, однако консультант помимо частной практики обычно трудится в какой-либо организации и вынужден оказывать помощь лицам, которые не сами обратились за ней. В таких случаях можно воспользоваться терапией реальностью, т.е. следует помочь хоть чем-то. Реальная, пусть даже небольшая помощь в действительности может оказаться очень эффективной.

Встретившись с "немотивированным" клиентом, консультант должен принять его таким, каков он есть. Если консультант пытается одолеть клиента, заставить его сотрудничать, значит, он не понимает его. Нежелание следует трактовать столь же серьезно, как любую другую установку: надо отнестись с пониманием, но одновременно показать, что и консультант не заинтересован насильно работать на благо клиента. Можно обстоятельно объяснить клиенту суть и возможности консультирования. Если не стремиться помогать клиенту против его воли, возможно, начнет изменяться мотивация клиента и наладится продуктивный консультативный контакт. Однако консультант должен

спокойно и без ненужного самообвинения допускать и то, что "немотивированный" клиент останется лишь формальным клиентом или вообще прекратит посещения.

Консультирование клиентов, предъявляющих завышенные требования.

Подчас клиенты требуют более частых и продолжительных встреч с консультантом, хотят звонить ему домой, подолгу разговаривать и вообще иметь возможность в любое время связаться с консультантом. Иначе говоря, в лице консультанта эти клиенты жаждут иметь постоянного советчика в жизни. Столкнувшись с такими нереалистичными требованиями клиентов, надо ответить себе на несколько вопросов:

- каково мое состояние, когда от меня требуют так много?
- могу ли я сказать клиенту "нет", когда хочу этого?
- какие требования я предъявляю к себе, насколько они совпадают с требованиями клиента?
- могу ли я противостоять завышенным требованиям или позволю манипулировать собой?

Ответы на эти вопросы помогают в формировании отношения к подобным клиентам. Некоторые консультанты, особенно молодые, испытывают чрезмерную потребность оказывать помощь. Клиенты с завышенными притязаниями легко манипулируют этой потребностью. Консультативный контакт в таких случаях походит на отношения избалованного ребенка с заботливым родителем; «родителю» смириться с капризами нелегко, зато он чувствует себя востребованным. Консультант должен избавиться от иллюзий своей значимости, незаменимости в жизни клиента.

При работе с такими клиентами необходимо понимать природу завышенных требований, характер своих реакций на них, а также уметь вступать в конфронтацию.

Консультирование при переживании вины.

В психологическом консультировании важно решить, когда "греховность" помогает клиенту осознать личную ответственность за свои поступки и изменить поведение в позитивном направлении, а когда, наоборот, препятствует успешному решению жизненных проблем. Стало быть, не всегда консультант должен поспешно освобождать клиента от чувства вины. Иногда надо помочь пережить неизбежную греховность, которая самой природой предназначена человеку. В случае истинной виновности важно обсуждение вопроса об искуплении. Освобождение от невротической вины предполагает

осознание ее "мнимости". Только таким путем возможно очищение. Во всех случаях консультанту необходимо глубокое знание различных аспектов переживания вины.

Консультирование истеричных личностей.

Внутренний психологический конфликт истеричных клиентов, выражается телесными симптомами, они непрерывно лечатся от самых разных соматических нарушений. Говоря о невротических симптомах, важно подчеркнуть их вторичную выгоду для клиента, которую клиент не осознает или осознает лишь частично. Эти симптомы служат трем целям: "наказывают" лиц, к которым клиент испытывает враждебность; помогают клиенту избежать неприятных, пугающих, потенциально унижающих ситуаций; помогают возбудить симпатию окружающих или обратить на себя их внимание.

Поэтому нередко возникает очевидное противоречие между высказанными клиентом желаниями и чувствами и тем, о чем говорят его симптомы. Надо быть внимательным к этим симптомам. Поэтому консультант, работая с такими клиентами, должен постоянно контролировать свои чувства.

Консультирование обсессивных личностей.

Обсессивная личность - человек с обсессивными или (и) компульсивными чертами. Обсессия - постоянное повторение нежелательной, навязчивой мысли. Компульсия - повторяющееся навязчивое побуждение к выполнению какого-либо действия. Человек обсессивного типа испытывает потребность контролировать себя и свое окружение, чтобы преодолеть чувство бессилия. Обсессивная личность старается не говорить о своих эмоциональных проблемах, прилагает огромные усилия, чтобы скрыть эмоциональные трудности, но таким образом только демонстрирует их. Клиент постоянно старается контролировать консультативную беседу, поэтому беседа становится волнообразной - как только консультант пытается продвинуться вглубь, клиент стремится выкрутиться и превратить его намерения в ничто. Когда консультант чувствует, что перед ним захлопывается дверь, значит он приблизился к существенным проблемам клиента. Беседы с обсессивными клиентами обычно трудны и продолжительны. Консультант должен помочь клиенту выразить побуждения, от которых тот защищается. Нередко психологической защитой клиента выступает злость. Такую реакцию следует рассматривать как признак прогресса. Консультанту не надо заглаживать отношения со злящимся клиентом. Наоборот, необходимо позволить ему выразить скрытые чувства.

Реальное консультирование может начаться тогда, когда мы будем связывать злость клиента с побудившими ее причинами и отыщем подоплеку специфичного стиля его отношений с другими людьми. В этом заключается шанс хоть немного освободить обсессивного клиента от бремени невыраженных эмоций.

Консультирование при параноидальных расстройствах.

Основные параноидные синдромы - мания преследования и мания величия. Характерная для параноидальной личности склонность к этим маниям обуславливает неспособность к завязыванию связей с другими людьми и социальную отстраненность.

Консультант, встретившись с параноидным клиентом, должен быть готов к его недоверию и враждебности. Такие клиенты постоянно "проверяют", насколько можно доверять консультанту. Недоверие и враждебность довольно неприятны, и их преодоление является важнейшим условием в работе с параноидными клиентами. Прежде всего консультант должен иметь в виду, что параноики сходным образом ведут себя со всеми людьми. Соответствующее понимание помогает консультанту сохранить самообладание, не прибегать к чрезмерной защите и не стараться "победить" клиента. Работая с параноидными клиентами, следует соблюдать определенную дистанцию, потому что слишком быстрое или чрезмерно глубокое "вторжение" вызывает у них неприязнь.

Неопытный консультант может начать дискутировать с параноиком по поводу обоснованности его маний, пытаясь призвать на помощь логические аргументы. Дискуссия бессмысленна, поскольку параноидному клиенту чужд язык логики. В любом случае консультант должен помнить, что он столкнулся не с манией, которую надо устранить, а с человеком, "породившим" эту манию.

Консультирование шизоидных личностей.

Важнейшие симптомы этого нарушения психики описаны формулой "четырёх А": аффективность - эмоциональные переживания не соответствуют содержанию мыслей; ассоциативность - шизофреникам свойственна утрата логической последовательности мыслей. На основе свободно возникающих ассоциаций у них происходит перескакивание от одной мысли к другой; аутизм - мышление шизоида крайне субъективно и эгоцентрично, он кажется погруженным в мечты и фантазии, которые постепенно подменяют реальность; амбивалентность - шизоидная личность переполнена

противоречивыми чувствами, установками и взглядами по отношению к другим людям и к своим жизненным условиям.

Консультанту следует понимать степень изоляции шизоидного клиента. Шизоидного клиента легко напугать непосредственным проникновением в его эмоциональную жизнь. Консультант также должен принимать во внимание противоречие между желанием клиента быть с людьми и страхом перед окружающими. Поспешность в установлении с клиентом близкого контакта может спровоцировать его бегство. Однако, если консультант будет слишком нейтрален и чрезмерно отдаляться от клиента, тот может почувствовать себя отвергнутым.

Консультант должен помнить, что в консультировании шизоидный клиент ведет себя так, чтобы окружающие их люди испытывали чувство вины. Когда такой клиент говорит, что консультант еще больше запутал его, это скорее психологическая манипуляция, чтобы спровоцировать у консультанта чувство вины.

Шизоидная личность в консультировании - вызов консультанту, но и самые интересные клиенты, помогающие лучше ориентироваться в дебрях человеческой природы.

Консультирование асоциальных личностей.

Асоциальные личности редко попадают к консультанту по собственному желанию. Обычно их направляет какие-либо организации, поэтому консультанту сначала следует выяснить причины прихода клиента на консультирование. Устанавливать контакт с асоциальными клиентами очень трудно, потому что они привносят свой повседневный стиль жизни и общения в консультирование. С самого начала консультирования такие клиенты имеют склонность обманывать консультантов, особенно неопытных, своей мнимой доброжелательностью, умением подольститься. Консультант в стремлении помочь может перестараться и сделаться объектом манипуляции клиента.

Асоциальная личность имеет склонность избегать ответственности за неприемлемое поведение за счет рационализации и перекладывать вину на других. Продолжительное общение с таким человеком всегда начинает вызывать напряжение и раздражение.

При работе с асоциальными клиентами консультанту очень важно в любой момент идентифицировать свои чувства и полагаться на них, потому что это единственное средство избежать манипуляций со стороны клиента и выполнять работу, не обращая внимания на большие трудности.

Консультирование при алкоголизме.

Прежде всего консультанту следует иметь в виду, что некоторым алкоголикам вообще нельзя помочь. В других случаях надо помочь ему понять самого себя. Раскрыть содержание своего внутреннего мира алкоголику не легко и даже рискованно. Клиент, столкнувшись с фактом, что его страхи, тайны доступны постороннему человеку, может почувствовать себя обнаженным, испытывающим нападение и начинает агрессивно реагировать на консультанта, а затем пьянствовать еще интенсивнее.

Консультант должен учитывать деструктивность алкоголика по отношению к самому себе. Поскольку самодеструктивная тенденция составляет суть проблемы алкоголизма, надо всячески выставлять ее перед клиентом. Не осознав стремления к саморазрушению, клиент не поймет причины своего пристрастия к алкоголю.

При работе с такими клиентами консультант должен учитывать некоторые принципы:

- консультирование может происходить, только когда клиент не пьет. Пьющему клиенту помочь невозможно;
- консультанту приходится усиливать зависимость клиента от себя, заменяя ею зависимость от алкоголя, которую алкоголик склонен отрицать;
- консультант должен четко понимать, что он не в силах остановить пьянство алкоголика, он может лишь помочь алкоголику стремиться к трезвости, но не способен заставить его бросить пить. Клиент только собственными усилиями может полностью освободиться от пьянства. Понимая действительность, консультант должен установить допустимые пределы проступков клиента и условия, при соблюдении которых возможно консультирование. Если условия не будут приняты, консультирование необходимо прекратить, но все же оставить открытой дверь для возвращения клиента.

Консультирование клиентов с психосоматическими расстройствами.

Задача консультанта в беседе с психосоматическим клиентом - помочь ему выявить скрытую озлобленность, прежде всего, при помощи вопросов, например, "Что происходит в Вашей жизни, что в ней изменилось, что стало иначе, нежели было раньше?"

Консультант должен помочь клиенту осознать свою озлобленность и указать, как она сказывается на поведении. Беседа с психосоматическим клиентом об озлобленности обычно трудна и далеко не всегда успешна, хотя позволяет показать клиенту, какова его жизненная ситуация, как он подавляет свою враждебность и как это связано с его соматическими симптомами. Консультант должен не только помочь клиенту распознать в себе злобу, но и побуждать его к отреагированию в процессе консультирования.

Еще одна существенная причина трудности консультирования психосоматической личности состоит в ее "эмоциональной безграмотности", неспособности вербализовать свои внутренние переживания, нехватке символического мышления. Черты алекситимной (психосоматической) личности служат серьезным препятствием в консультировании и психотерапии. Если клиент яркий алекситимик, следует применять процедуры консультирования, направленные не на конфронтацию, а на поддержку. Клиента также следует подготавливать к вербализации своих переживаний. Для этого можно использовать примеры эмоциональных слов и фантазий, анализ различных эмоциональных ситуаций, перевод умозаключений клиента на дифференцированный язык эмоций. Хотя такая подготовка далеко не во всех случаях бывает эффективной, она в определенной степени помогает осознать эмоциональные проблемы и вербализовать их.

Консультирование клиентов с депрессией.

Прежде всего необходимо установить, с депрессией какого рода мы столкнулись - с проявлением психотического заболевания, с невротической депрессией или просто с нормальной реакцией на горестные события. Иногда консультант принимает симптомы депрессии за переутомление, физическое или психическое истощение и рекомендует клиенту больше отдыхать, употреблять витамины, поехать в санаторий и т.п. Однако в случае депрессии это мало помогает.

Задача консультанта в работе с депрессивными клиентами двояка: поддержать клиента и помочь ему в психологическом объяснении трудностей. Сам факт, что консультант готов "сразиться" с депрессией, укрепляет надежду клиента и нейтрализует отчаяние. Поддержка и понимание уменьшают страдание, помогают восстановить самоуважение. В целях восстановления у клиента веры в собственные возможности необходимо обращать внимание на сферы, в которых он компетентен, и его бывшие достижения. Важно мобилизовать агрессивные побуждения клиента, чтобы он мог успешнее бороться с жизненными испытаниями.

Лучше обычного необходимо структурировать консультативную беседу, особенно в начальной стадии консультирования. Подобная тактика обусловлена пассивностью клиента, его нежеланием самостоятельно анализировать проблемы. Консультант должен часто встречаться с депрессивным клиентом, 2-3 раза в неделю с постепенным уменьшением в зависимости от состояния клиента. Необходимо побуждать его к более активной роли с каждой последующей встречей.

В случаях депрессии обычно используется медикаментозное лечение антидепрессантами. Назначение лекарств и дозировка - дело врачей, однако консультант должен знать, употребляет ли его клиент лекарства и какова сила их воздействия. Не следует давать советы клиенту по выбору лекарств или доз, однако возникающие вопросы обязательно нужно обсудить с назначившим лекарство врачом.

Консультирование клиентов с суицидными намерениями.

Консультант, работающий с клиентами, имеющими суицидные намерения, обязан проанализировать собственные установки и чувства по отношению к самоубийству.

Иногда полагают, что обсуждение с клиентами возможности самоубийства только усиливает их намерения. Однако беседа о чувствах, подталкивающих к самоубийству, уменьшает вероятность реализации побуждений. Консультант не должен уклоняться от обсуждения с клиентами проблемы самоубийства. Тем самым он показывает, что мысли о самоубийстве могут быть восприняты и поняты другим человеком.

Степень вероятности самоубийства консультант может выяснить, задавая косвенные вопросы. Прямо спрашивать: "Не намереваетесь ли Вы совершить самоубийство?" - неприемлемо. Эффективна тактика "постепенного" расспроса. Такая постепенность дает возможность точнее узнать, как далеко зашел клиент в мыслях о смерти.

V. Frankl предлагает оценивать не вероятность самоубийств, а величину жизненного потенциала и спрашивать клиента не о причине нежелания жить, а о смысле жизни для него. Чем больше нитей, связывающих клиента с жизнью, тем менее вероятно самоубийство.

Правила консультирования лиц, намеревающихся совершить самоубийство:

1. С такими клиентами нужно чаще встречаться.
2. Консультант должен обращать внимание клиента на позитивные аспекты его жизни.
3. Узнав о намерении клиента совершить самоубийство, не следует паниковать, пытаться отвлечь его каким-то занятием и прибегать к морализированию.
4. Специалист должен привлечь к работе с клиентом между консультативными встречами значимых для него людей (близких, друзей).
5. Клиент должен иметь возможность в любое время позвонить консультанту, чтобы тот мог контролировать его эмоциональное состояние.

6. При высокой вероятности самоубийства следует принять меры предосторожности - проинформировать близких клиента, обсудить вопрос о госпитализации.
7. Консультант не должен позволять клиенту манипулировать собой посредством угрозы самоубийства.
8. Консультант не может полностью и единолично отвечать за клиента. Он лишь профессионально ответствен за пресечение реализации суицидных намерений. Наибольшую ответственность за собственные действия несет сам клиент.
9. Консультант обязан подробно, в письменной форме, документировать свои действия, чтобы в случае несчастья доказать себе и другим, что действовал профессионально и принял все меры для избежания катастрофы.