

Содержание

Предисловие.....	5
1. Почему нам нравится помогать другим.....	9
2. Почему важно понимать свою мотивацию к помощи.....	13
3. Мои ресурсы, риски и возможности.....	19
4. Роли помощников.....	25
5. Красные линии помощи.....	32
6. Не меняйтесь ролями с тем, кому помогаете.....	40
7. Зачем вам нужен супервизор.....	43
8. Что такое эмпатия.....	47
9. Как наблюдать за человеком и понимать его: метод семи экранов.....	50
10. Проекция и перенос.....	63
11. Как не изойти слезами.....	70
12. Техника деролинга.....	78
13. Как иметь дело с трагедией.....	82

14. Будьте наблюдателем	88
15. Дневник и другие инструменты	94
16. Как вести диалог	99
17. Говорите о подробностях	104
18. Преодоление немоты: дорога в обход	108
19. Как давать советы	115
20. Используйте «детское меню»	120
21. Почему эмпатии недостаточно	124
22. Ловушки растерянности: как помочь	129
23. Трудные клиенты	135
24. Как не создавать зависимость	145
25. Почему человек не кот: границы субъектности.....	150
26. Вернуться с панихиды	156
27. Как быть с радостью	161
28. Как снимать тревогу	168
29. Как распознать чужую беду	173
30. Почему люди не обращаются за помощью	176
31. Кабала святош	183
32. Если не смог помочь	187
33. Когда помощь нужна вам	192
34. Мир как система взаимопомощи	196
35. Механика чуда	202
Заключение	208

Предисловие

Для кого написана эта книга

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

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

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

Для третьих помощь — образ жизни. Такие люди настроены на то, чтобы замечать чужую беду. Они

постоянно находят вокруг себя множество возможностей поделить деньги, временем, информацией. А некоторые еще и умеют утешать, поддерживать людей, дарить им тепло и участие.

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

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

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

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

и о многом другом.

Как была написана эта книга

В 2020 году я провел несколько бесплатных групповых сессий с психологами и волонтерами из Беларуси. Весной и осенью 2022 года состоялись такие же занятия с людьми помогающих профессий (коучами, психологами, психотерапевтами, врачами других специальностей, социальными работниками), а также с волонтерами из России, Беларуси, Украины, Польши и других стран. На этих сессиях я выступаю в роли супервизора: помогающие рассказывают мне как о своих клиентах и подопечных, так и о себе в работе с ними. (Я говорю о «клиентах и подопечных», потому что это пересекающиеся понятия и во многих случаях они совпадают. Далеко не всегда «клиент» — тот, кто платит деньги.) Я вижу, как собственные травмы помогающих резонируют с проблемами их клиентов, и формулирую для каждого индивидуальные способы поддержки, чтобы человек мог успешно помогать другим и оставаться собой. Этот опыт и лег в основу моей новой книги.

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

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

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

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

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

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

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

1

Почему нам нравится помогать другим

.....

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

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

Какой может быть мотивация к помощи?

1. Удовлетворение от того, что кому-то было плохо, а стало хорошо. Когда другой перестал страдать или получил немного радости, у вас возникают положительные эмоции.
2. Ощущение собственной нужности, значимости. «Я могу изменить частичку жизни к лучшему, я не бессилен, от меня что-то зависит».
3. Чувство общности с другими помогающими и с теми, кто получает нашу помощь: «Я принят

и ценен для других людей, я часть большого дела, я не одинок».

4. Энергетическая подпитка, азарт. Взяться и довести до конца хорошее дело — это захватывает, увлекает, заставляет забыть обо всем на свете.
5. Укрепление веры в справедливость. «Есть на свете хорошие люди, есть добрые дела, есть чудеса, которые мы творим своими руками».
6. Рост позитивного самоощущения. «Я хороший, совершаю правильные поступки, делаю то, что должен делать».
7. Ощущение собственной компетентности. «Я умею делать то, что помогает людям (например: я хороший психолог, или хорошо вожу машину, или знаю, как успокоить и развеселить ребенка)».
8. Борьба с депрессией и безнадеей. Помощь другим не дает впасть в уныние, это повод встать и заставить себя делать что-то осмысленное.
9. Знакомство с хорошими людьми. Так как помощью часто занимаются достойные люди, велик шанс подружиться с ними и расширить свой круг общения.
10. Улучшение «кармы». «Я сделал благое дело, и теперь мне повезет!» или «Я сделал благое дело, и мне кто-нибудь тоже поможет».
11. Любопытство. Хочется больше узнать о чужих жизнях, получить новый опыт.
12. Индугльгенция. Я сделал много плохого и очень хочу как-то это исправить.
13. Соревновательность. «Другие делают добро, а я еще нет. Сделаю еще больше, чем они!»

14. Всемогушество. Помощь — как наркотик: сделал что-то — и как будто немножко бог. Это пьянит и кружит голову.
15. Восстановление справедливости. Ощущение несправедливости невыносимо, хочется хоть капельку возместить человеку то, чего лишила его жестокая жизнь.
16. Повод погрузиться и поволноваться. По своим мелким поводам печалиться и тревожиться как будто стыдно, а тут у людей действительно крупные проблемы, и можно переживать за них, а заодно втайне и за себя.
17. Сравнить свои беды с чужими. «У меня еще ничего, вон у других все как плохо».
18. Похвастаться. Получить одобрение общества и с радостью помогать дальше. (Как показывают исследования, люди, которые помогают открыто и получают моральное одобрение общества, помогают дольше и больше тех, кто скрывает свои добрые дела.)
19. Благодарность. «Раньше помогали мне, а теперь и я могу помочь другим».
20. Признательность тех, кому мы помогли. Приятно слышать искреннее «спасибо!».
21. Другие сильные приятные чувства: умиление, гордость, радость и так далее.

Среди перечисленных мной мотиваций нет плохих или негодных. Все эти внутренние пружины успешно побуждают людей помогать другим и представляют собой разные виды нематериального вознаграждения за оказанную помощь. Для некоторых это вознаграждение

оказывается настолько значимым, что они получают помогающую профессию или уделяют волонтерству все свободное время. Именно это внутреннее позитивное подкрепление, а вовсе не святость и альтруизм, заставляет человека раздавать еду бездомным или становиться многодетным приемным родителем. И это просто замечательно!

Подумайте: почему вам нравится помогать?

Плохих мотиваций к помощи не бывает.

2

Почему важно понимать свою мотивацию к помощи

.....

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

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

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

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

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

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

Задайте себе вопрос: **что я хочу получить**, когда помогаю? Ответьте на него честно. Особенно важен

ответ, если вы помогаете людям бесплатно. Ждать вознаграждения не стыдно. А вот обманывать себя — опасно. В какой нематериальной валюте вы ждете вознаграждения?

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

Вот что говорят мои клиенты:

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

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

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

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

Леонид: «Я не выношу несправедливости, мне просто плохо становится, когда я вижу, как жизнь порой дико жестока к людям. Бывают ужасные истории, когда хочется вопить: “За что?!” Я хочу это исправить,

насколько могу». Валюта Леонида — удовлетворение от возможности сделать мир лучше.

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

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

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

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

Леонид руководит фондом, который помогает тем, кто попал в тяжелые жизненные ситуации. Несчастные случаи, трагические стечения обстоятельств, крупные последствия маленьких глупостей — Леонид

чувствует, что исправляет, по его выражению, ошибки судьбы.

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

Повторю: не бывает плохой мотивации, бывают неправильные ожидания.

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

Во-первых, он может выгореть.

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

Эти последствия могут наступать в любой последовательности или одновременно. От них ни помогающему,

ни тем, кому он помогает, не будет никакой пользы. Наоборот, они способны навредить всем участникам происходящего, как минимум заставить их испытывать сложные чувства. Как в случае с Жанной, которая работает с беженцами из зоны боевых действий.

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

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

Важно знать свою валюту помощи.

С ней мы лучше помогаем и меньше выгораем.

3

Мои ресурсы, риски и возможности

.....

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

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

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

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

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

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

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

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

2. Вы рассматриваете помощь как новый для себя вид деятельности? Вы рассчитываете, что станете менее

одиноким человеком, найдете интересное общение, эмоциональную отдачу, отвлечетесь от обыденности?

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

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

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

Вот почему, если вы одиноки, испытываете недостаток общения, близости, тепла, хотите знакомиться и вращаться в кругу хороших людей, вам лучше выбрать

виды помощи, которые не связаны с уязвимыми группами. Спасение животных, сбор мусора, тушение пожаров, поиск пропавших или потерявшихся в лесу подойдут отлично. Это «командные виды спорта» в помощи, где люди вместе делают доброе дело и сближаются на этой почве.

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

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

Поэтому вам, как никому другому, нужны четкие рамки, границы и правила, в соответствии с которыми вы будете помогать. Возможно, лучший выбор — институализированная помощь: помогающая профессия или волонтерство в фонде под наблюдением грамотных супервизоров. Они не позволят вам «отдать себя всего» и быстро выгореть. Кроме того, будет полезно найти подходящий метод психотерапии и поработать

над тем, чтобы у вас появились и другие способы чувствовать себя нужным, другие смыслы в жизни. Когда ваше стремление делать добро станет более осознанным, уменьшится риск выгорания и вы будете лучше отличать собственную потребность помочь от потребности подопечного или клиента в помощи.

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

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

Помогать способен каждый. Любые ваши качества могут быть полезны, даже те, которые кажутся ограничениями. Вы не должны быть кем-то суперэнергичным, вообще не должны превращаться в кого-то

другого. Наоборот, нужно становиться все более самим собой и на этом пути все лучше понимать самого себя.

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

Помогать способен каждый.

Любым ресурсам найдется применение.

4

Роли помощников

.....

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

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

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

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

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

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

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

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

Моя клиентка Катя прошла курсы коучинга. Она работает с беженцами, которые нередко сильно травмированы и нуждаются в психотерапевтической помощи. Бывает, что люди делятся с ней своими бедами и болью. Я спрашиваю Катю, как она реагирует на эти рассказы, что отвечает и что чувствует сама. Катя говорит, что «все внутри сжимается от боли», но она не останавливает человека и позволяет разговору длиться столько, сколько хочет собеседник, потому что считает, что «людям нужно выговориться». На самом деле это далеко не всегда так, и она тоже это замечает. Проговаривание травмы может и не быть полезным ни подопечному, ни Кате. Само по себе оно не всегда разблокирует эмоции и предотвращает дальнейшие проблемы.

Правильнее было бы построить для этих людей такой маршрут, где они могли бы пережить происходящее в контакте с психотерапевтом. Специалист обладает набором методик, с помощью которых он будет реагировать на слова пострадавшего определенным образом, вести с ним диалог по определенным правилам. Он не просто выслушивает — он действует, помогает человеку проработать опыт, уложить его внутри. Работа с профессионалом предотвращает развитие длительного посттравматического стрессового расстройства (ПТСР). В противном случае постоянное выслушивание ужасных историй может вызвать ПТСР у самой Кати, обусловить ее выгорание.

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

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

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

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

Элла помогает двум взрослым женщинам, маме и дочери, выехавшим из зоны боевых действий в Россию. У подопечных сложные отношения, они часто

ссорятся, случаются скандалы, а недавно соседи жаловались на то, что, по-видимому, в семье происходит и рукоприкладство. В результате Элле приходится сочетать функции:

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

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

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

Моя клиентка Мишель спрашивает, как лучше помочь ее подруге Эвелине. Та страдает шизофренией и хорошо

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

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

Определите вашу роль как помощника.

Исходя из этой роли, сформулируйте цель.

5

Красные линии помощи

.....

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

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

Есть свои красные линии и у непрофессиональных помощников, волонтеров. Но именно в силу