

БИБЛИОТЕКА
УСПЕШНОГО
ПСИХОЛОГА

ГЕННАДИЙ
СТАРШЕНБАУМ

Настольная книга
**успешного
психолога**

ВСЕ, ЧТО НУЖНО ЗНАТЬ И УМЕТЬ
ВЫСОКОКЛАССНОМУ
СПЕЦИАЛИСТУ

ЭКСПРЕСС-КУРС

ПРАЙМ


Издательство
АСТ
Москва

УДК 159.9
ББК 88
С77

*Все права защищены.
Никакая часть данной книги не может быть воспроизведена в какой бы то ни было форме без письменного разрешения владельцев авторских прав.*

Старшенбаум, Геннадий Владимирович.

С77 Настольная книга успешного психолога. Все, что нужно знать и уметь высококлассному специалисту. Экспресс-курс / Геннадий Старшенбаум. — Москва : Издательство АСТ, 2017. — 381 с. — (Библиотека успешного психолога).

ISBN 978-5-17-101220-5

Книга известного психотерапевта с многолетним профессиональным стажем Г. В. Старшенбаума представляет собой самоучитель, помогающий пошагово организовать работу консультирующего психолога. Книга поможет вам расширить имеющиеся знания с помощью тестов, домашних заданий и тренинга навыков. Научиться быстро и эффективно решать стоящие перед вами задачи — от организации приема и первичной консультации до работы над собственными ошибками и тестирования себя.

В книге содержится информация, которая потребуется специалисту для начала успешной практики психолога. Большое внимание уделено личностным, половым и возрастным особенностям клиентов, а также специфике работы с трудными случаями. В книге приводится множество примеров, а также содержатся выдержки из реальных консультаций. Адресована психологам, но будет полезна и врачам, педагогам, администраторам, юристам и другим специалистам, работающим с людьми и желающим развить свои навыки общения.

Макет подготовлен редакцией ПРАЙМ



ISBN 978-5-17-101220-5

© Старшенбаум Г., 2017
© ООО «Издательство АСТ», 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	6
Основные вопросы в начале работы	9
Первичная консультация	23
Первый шаг консультирования. Установление контакта	26
Второй шаг консультирования. Сбор информации и осознание желаемого результата	28
Третий шаг консультирования. Выработка решений	39
Четвертый шаг консультирования. Обобщение результатов взаимодействия с клиентом	42
Пятый шаг консультирования. Выход из контакта	43
Краткосрочное консультирование	45
Рабочий договор	48
Структурирование беседы	65
Активное слушание	66
Вопросы, которые вы будете задавать	73
Обратная связь	79
Конфронтация и выгорание	93
Конфронтация	94
Выгорание	101
Трудные клиенты	105
Совместимость характеров и межличностные конфликты	107

Консультирование одного супруга	131
Любовная зависимость	132
Созависимость	138
Работа с одним супругом	142
Супружеская измена	149
Консультирование супружеской пары	163
Опросники и упражнения	169
Консультирование родителей	179
Упражнения	191
Консультирование детей и подростков	203
Школьная фобия	215
Генерализованное тревожное расстройство детского возраста	216
Антисоциальное поведение	217
Подросток-наркоман	219
Памятки для клиентов	223
Что может ваш ребенок	227
Правила поведения с детьми	232
Типичные ошибки	243
Успешный консультант	265
Протестируйте себя	279
Самостоятельные упражнения	305
Упражнения с коллегами	323
Послесловие	374

Многому я научился у своих наставников, еще большему — у своих товарищей, но больше всего — у своих учеников.

Талмуд

ПРЕДИСЛОВИЕ

Я преподаю в Московском институте психоанализа. Мой идеал педагога — Сократ, которому принадлежат великие слова: «Ученик — это не сосуд, который нужно наполнить, а факел, который нужно зажечь». Плутарх добавил: «А зажечь факел может лишь тот, кто сам горит». Профессию психолога, как правило, выбирают люди с незажившей душевной раной, которая обостряет их чувствительность к боли, даже чужой. Среди моих учеников выделяются люди, прошедшие через трудные испытания и готовые помочь товарищам по несчастью. К сожалению, я не успеваю дать им столько, сколько могу, поэтому пишу для них такие книги, как эта. Она написана на основе моего многолетнего опыта тренинга личностных качеств и профессиональных навыков психолога, в книге сделан акцент на самообучении и самостоятельной работе с тестами и другими материалами.

Получив диплом психолога, бывший студент сталкивается с массой практических проблем. Сможет ли он этим зарабатывать на жизнь? Сумеет ли лечить пациентов и помогать клиентам? Как набрать необходимое количество клиентов? Где проводить прием? Ответы на эти и другие практические вопросы вы найдете в первой главе, в которой речь идет об условиях, необходимых как для эффективной работы с клиентами, так и для защиты собственных интересов.



Хороший психолог легко введет тебя в свое положение.

(Карл Краус)

Признание проблемы – половина успеха в ее решении.

(Зигмунд Фрейд)

Мне хочется помочь не только обучающимся и начинающим консультантам, но и другим специалистам помогающих профессий, не обученным работать с клиентами. Поэтому в книге сделан акцент на самообучении с помощью тестов, домашних заданий и тренинга навыков в парах и тройках с коллегами

С помощью профессиональных, но несложных тестов вы сможете выявить особенности своего характера, которые могут помешать вам в работе. Предложенные упражнения помогут скорректировать эти проявления, повысить собственную устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию, сохранить терпение и уважение к мнению клиента и избежать профессионального выгорания. Моделирование рабочих ситуаций облегчит применение на практике усвоенных психологических техник. С помощью ролевых игр вы сможете выявить стереотипы, затрудняющие успешное общение, проанализировать ошибки, допускаемые в общении с партнером, приобрести опыт ведения терапевтического диалога.

Желательно каждое упражнение или игру завершать ответом на три вопроса: что понравилось в своей работе, что не понравилось и как хотелось бы выполнить ее по-другому? На протяжении всей работы необходимо производить измерение и оценку с помощью различных тестов, чтобы ставить перед собой адекватные задачи и объективировать достижения.

Я не выписываю лекарств и не заговариваю зубы в гипнозе. Если пациенты приходят с психосоматикой, то быстро

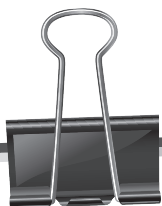
переключаются с тела на свою жизнь. На первый план выступают конфликты с близкими людьми. Клиенты жалуются на начальников, родителей, супругов, детей, любовных партнеров, хотят дружить со мной против них. Я объясняю, что не знаю, каков на самом деле «наш общий враг», — это испорченный телефон. Напоминаю о договоре, по которому клиент обещал разобраться в себе, а не подкреплять мой авторитетом негативную оценку партнера. Я хочу и могу работать с тем, что наблюдаю в реальности, — с нашими взаимодействиями здесь и сейчас. И не стоит откладывать свои реакции, лучше выражать их спонтанно, быть самим собой. Еще больше возможностей и безопасности для клиента дают групповые занятия. Если, конечно, взаимодействие на встречах группы не переходит в отношения между участниками вне группы.

Клиенты начинают озвучивать внутренние голоса — разумеется, не те, что бывают у психически больных. Это обычный диалог Родителя и Ребенка по Эрику Берну. Родительский голос обращается на «ты», требует, ругает, угрожает. Важно не заглушить этот голос, а изменить отношение к нему. Слушать ведь не означает слушаться. С внутренним голосом можно разговаривать и договариваться — зачастую в отличие от первоисточника.

Клод Луи Бертолле (в честь которого названа бертолле-това соль) дал определение: грязь — это химические вещества не на своем месте. Замечательный образец позитивного переопределения! У клиентов, сумевших найти место в душе для любви к родителям, зачастую изменяются отношения и с родителями, и с другими близкими людьми.

*Мир принадлежит оптимистам, пессимисты —
всего лишь зрители.*

(Франсца Тизо)



*Основные
вопросы
в начале
работы*



Первые клиенты

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 предупредить 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 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 помощь, если у вас еще нет достаточной подготовки.

Коллеги. Принципы выстраивания отношений

Наладьте контакт с психологическими службами, амбулаторными медицинскими учреждениями и психиатрическими стационарами, социальными учреждениями. Составьте

список знакомых специалистов разного профиля: детского, семейного, тестирующего и медицинского психологов. Включите в список также врача-психотерапевта, 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 работаете с семьями, а коллега — нет, он может направить семью 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 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 будущем сотрудничестве.

Клиенты, побывавшие до вас у другого консультанта, иногда начинают сравнивать вас с ним. Некоторые расхва-

ливают его, мобилизуя ваше профессиональное честолюбие. В таком случае спокойно заметьте: «Значит, наша работа 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 ожиданий.

Выясните объективные причины прекращения работы, чтобы не повторять ошибок коллеги. Возможно, уход клиента был обусловлен особенностями характера клиента или негативным переносом на коллегу. Воспоминание о нем в ходе работы 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 консультанта 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 продолжили 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, от кого вы это услышали. Следует 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 консультанту (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 разобраться в сложном случае. Я предлагаю им приехать на супервизию, заручившись согласием клиента. Исключительно редко бывает, что рассказа о работе с клиентом недостаточно, и нужно увидеть его непосредственно. Можно обойтись и без индивидуальной супервизии, посещая балинтовскую группу. В такой группе моделируются конкретные рабочие отношения консультанта с клиентом, есть возможность посмотреть на свою тактику со стороны и изменить ее.

Как общаться с клиентом по телефону?

Клиент впервые звонит вам, просит его принять. Если вместо 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.

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.

Укажите размер гонорара. Предупредите о точном времени начала и завершения сессии, 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 медицинскому психологу или врачу-психотерапевту. Если состояние клиента не внушает вам серьезных опасений, согласуйте время и место встречи. Проверьте, правильно ли он все записал. Запишите имя и фамилию клиента, а также номер его телефона, объяснив, что это может понадобиться в будущем для обратной связи. Постарайтесь закончить разговор через 5 минут.

Примерная схема разговора

- Откуда вы узнали мой номер телефона?
- В чем проблема, какой помощи вы ждете от меня?
- Обращались ли вы раньше к консультантам 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 разговор 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, попытайтесь 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 то, что говорил. Полезно использовать записи для анализа контрпереноса, контроля эффективности консультирования и для научной работы.

Чтобы у клиента не снизилось 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.