Автор: Краснова А. (Россия)

Удивительное дело — пока книжная, лекционная истина не переоткрыта заново на собственной шкуре, на собственном опыте, она не воспринимается истиной.

Опыт одного из самых больших удивлений за время моей психологической практики: далеко не каждый человек, кто обращается за помощью к психологу, является на самом деле клиентом. В моем понимании, истинный клиент — это такой человек, который ищет ответы на свои насущные вопросы, причем ищет их на самом деле.

Того, что, приходя на терапию, человек не собирается терапевтироваться, сам он, как правило, не сознает. Такие клиенты будут обвинять психолога в непрофессионализме, непонимании, черствости и т.д. Часто при этом могут без объяснений сбежать из психотерапии.

К сожалению, мой опыт говорит о том, что истинный клиент — это на самом деле скорее исключение, чем правило. На основе этого опыта мне видятся несколько признаков, по которым можно определить, истинный перед тобой клиент или мнимый.

1. Истинный клиент говорит о себе. Такой рассказ отличается от того, когда человек рассказывает о своей жизненной ситуации. Ведь можно одно и то же рассказать с совершенно разных позиций. Можно говорить о себе, о своих трудностях в настоящем контексте жизни, а можно, рассказывая о своей ситуации, говорить больше о других лицах, вовлеченных или тем более представляющихся причиной сложившейся ситуации. Истинный клиент, если он и не до конца понимает, что в его душе «болит», то, во всяком случае, пытается это определить. Иными словами, он изначально понимает, что

меняться надо именно ему, а не кому бы то ни было из его окружения. Он уже приходит с этим вопросом — что необходимо изменить в самом себе и в самом построении собственной жизни. Раньше я питала иллюзию, что если человек не понимает этого в начале встречи с психологом, то в процессе психотерапии такое понимание у него сложится. Теперь же на собственном опыте я убедилась, что это практически невозможно. Мнимый клиент может согласиться на словах, но как только он сталкивается с необходимостью признать в себе какую-то проблему (не говоря уже о необходимости принять на себя ответственность за неудавшуюся жизнь), он тут же спасается бегством или занимает оборонительную позицию. Это говорит о том, что самого запроса на перемены не было изначально, и человек не готов что-то менять, и пришел он совершенно за другим. Здесь могут быть разные варианты. Часто такие мнимые клиенты приходят за тем, чтобы еще один человек в лице психолога подтвердил, какое ужасное у нас общество — с низкой моралью и прогнившей политической системой, какой ужасный человек встретился нашему клиенту и сломал ему жизнь, который на самом деле — ни в чем не повинная жертва обстоятельств, или что проблема в ком-то другом, а вовсе не в нем... И такой клиент неотступно ждет подтверждения своей правоты, своих иллюзий, своей невиновности и т.д. Если такого клиента возвращаешь к самому себе, он неотступно скатывается к жалобам на других людей или обстоятельства. Прямое же попадание «в точку» — разговор о собственной безответственности за жизненные неудачи — приводит к злости, обвинениям, обидам и т.д.

2. Истинный клиент честен. Он способен честно рассказать о себе и обстоятельствах своей жизни. Это не означает полную объективность, так как, по моим представлениям, к этому не способен ни один человек на земле, ибо рассказ об обстоятельствах — это изложение обстоятельств через преломление их в своей душе (каждый всегда рассказывает то, что важно именно для него). Но, по крайней мере, в таком рассказе вы не встретите нестыковок и фактических противоречий. Когда я в своей практике натыкалась на нестыковки в рассказе, клиенты не раз спрашивали у меня: «Я плачу Вам деньги и хочу получить помощь, какой мне смысл Вам врать?» Но такой вопрос не разрешает противоречий, а только лишь добавляет в рассказ еще одну странность — зачем таким вопросом снимать с себя подозрения во лжи, ведь можно просто прояснять обстоятельства, если психологу они непонятны? И, как правило, со временем ложь действительно всплывает на поверхность, даже если и не прямым образом, но все равно понятно, что клиент покаким-то своим соображения утаивает правду. И тогда у психолога может возникнуть резонное основание думать, что клиент пришел не за правдой своей собственной жизни. И честность эта касается не только честности рассказа об обстоятельствах его жизни. Она касается также честности отношений между психологом и клиентом. Истинный клиент способен говорить о своих чувствах, возникающих «здесь и сейчас» — злится ли он, испытывает недоверие, или благодарность, или тревогу и т.д. Можно сказать так — он включен в эту нашу совместную жизнь. Это признак того, как я понимаю, что клиент пришел с желанием действительной жизни, которую можно познать лишь в контакте с другим. Он ищет

правды, подлинности, то есть перемен.

3. Истинный клиент не требует от психолога сказать, что же ему, клиенту, делать. Он приходит с вопросами к самому себе, а не к терапевту. Поэтому такой вопрос, обращенный ко мне как к психологу, говорит мне о том, что клиент, скорее всего, избегает ответственности и в очередной раз желает переложить ее на кого-то. Конечно, к психологу приходят, как правило, запутавшись в собственной жизни, но есть большая разница, когда человек говорит: «Я хочу понять, что мне делать?» и «Скажите мне, что делать?». Если запрос на то, чтобы психолог решал проблему клиента вместо него, не проходит после отказа терапевта отвечать на такой вопрос, то мнимый клиент с легкостью превращается в недовольного клиента. И можно считать, что это хороший исход консультации, так как психолог не поддается на искушение быть гуру и решать задругого, что ему делать и чего не делать, искушение брать на себя ответственность за его будущее. Кроме того, истинный клиент приходит, как правило, с конкретным вопросом, мучающим его. Большой, расплывчатый запрос — это также искушение для психолога, ибо он, как правило, говорит о том, что настоящая готовность в клиенте что-либо менять еще не вызрела. Настоящая душевная боль всегда конкретна. И даже если она не до конца осознана истинным клиентом, он явно стремится найти, что же в душе у него болит, и поэтому запрос не станет чересчур большим или путанным. Можно уточнять, конкретизировать запрос, и уже на этом этапе можно увидеть, существует ли в клиенте стремление найти мучающую его боль, ее источник, или нет. А от этого уже зависит, захочет ли он в последующем идти по пути исцеления.

4. Истинный клиент следит за ходом психотерапии. Он не замалчивает и не забывает того, что происходит от встречи к встрече. Для него отношения с психологом — это не игра, не просто интересный познавательный разговор, а это сама жизнь, в которой он активно участвует и ищет ответы на свои насущные вопросы. А психолог — не просто «свободные уши», чтобы выговориться, не гуру, который укажет путь, не очередной сообщник в пустом оплакивании жизни или обливании грязью кого-либо, — это Другой, способный соучаствовать в действительности и помочь отыскать путь в запутанных коллизиях жизни. По моему опыту, только с такой установкой клиента может действительно произойти Встреча, благодаря которой наступает Чудо перемен. Можно, конечно, пытаться взрастить в клиенте такую установку, но если предпосылок к ней нет никаких, то это вряд ли удастся. Слова пропустятся мимо ушей и так и останутся словами.

5. Истинный клиент не убегает из психотерапии. Все возникающее обсуждается — все

трудности, все чувства, все сопротивление, недовольство, возмущение и т.д. В сущности, это, наверное, самое ценное, что возникает в психотерапии — чувства, реакции на происходящее здесь и сейчас. Чтобы честно обсуждать их, правда, требуется мужество, но способность к этому открывает большие возможности на пути настоящих перемен, как подсказывает мой опыт. Часто же у клиентов возникает то ложная вежливость, когда они не могут выразить свое недовольство из неких этических соображений (вроде как из страха обидеть психолога), то обида, с которой они предпочитают просто уйти, а то и вовсе злость, выплеснув которую они отказываются от какого-либо дальнейшего взаимодействия. Таким образом, ценность возникновения настоящего переживания, без всяких масок, без прикрытия и прикрас, просто нивелируется, и мнимый клиент видит в этом не повод к работе над собой, а повод уйти. Мне такая ситуация говорит, главным образом, об одном — клиент не хочет перемен. В таких случаях я говорю: «Я понимаю Вашу боль, но она говорит нам с Вами о том, над чем нам стоит потрудиться». Пойти туда, где больно, — это трудно, очень трудно, но истинный клиент — это тот, кто решается. И перемены, соответственно, для тех, кто решается. Вопрос денег — также повод убежать из психотерапии. Если страшно, больно, лень, и так сойдет и т.д., чтобы закончить терапию, клиенты ссылаются на материальные трудности, даже если не проявить жесткость в вопросе об оплате. И, в конце концов, мнимые клиенты, бывает, уходят просто «по-английски», не прощаясь. Если человек не участвует в этой «жизни в миниатюре», разворачивающейся здесь и сейчас, не берет за нее ответственность, не открывается ей — это значит, что Встреча не состоялась и, соответственно, не было условий для перемен. По себе знаю, что у психолога может возникнуть сожаление по поводу того, что он не смог помочь конкретному человеку — такому мнимому клиенту. Но, в сущности, это искушение — хочется помочь всем несчастным, спасти всех утопающих, протянуть руку помощи всем страждущим... но ведь так не бывает! Даже Бог не нарушает святости свободной человеческой воли — принимать помощь или нет, а куда уж психологу до Бога?.. Помочь тому, с кем ты по-настоящему Встретился, может быть ценнее множества мимолетных встреч с мнимыми клиентами, которые не ищут Чуда Встречи, Подлинности, Перемен.

Может быть, коллеги увидят в этом моем разграничении клиентов на истинных и мнимых уже привычное деление на мотивированных и немотивированных клиентов, но мне представляется уместным предложенное мною деление. Причина проста — мнимые клиенты тоже могут быть очень замотивированными, вопрос только в том, что стоит за их мотивацией — чем именно они замотивированы. Долго эта замотивированность приводила меня в тупик, когда я полагала, что клиент действительно заинтересован решать собственные проблемы, а выходило, что он заинтересован совершенно в другом. Например, самоутверждаться за счет того, что он «крепкий орешек» для психологов, и ходить по разным психологам, чтобы их побеждать, побеждать и побеждать своей неизлечимостью.