

Книга интересна и полезна всем, чья работа так или иначе построена на общении с людьми, необходимости понимать их мотивы и проблемы. Я, например, педагог, но в книге нашла много полезного. Написано просто и доступно, без нагромождения специальной лексики. Понемногу, но обо всем. Очень ценные практические советы и примеры конкретных ситуаций.

*Тамара Т.*

Книга читается легко, наполнена интересными цитатами, в том числе с юмором. Она продумана до мелочей и позволяет детально разобраться в себе, научиться обходить острые углы в общении с людьми, понимая, что люди не могут быть одинаковыми. У каждого свой внутренний мир, характер, опыт, и к каждому нужен индивидуальный подход.

*Олег К.,  
студент медицинского института.*

Общались со многими студентами факультета психологии, хоть и не являюсь их профильным преподавателем — большинство на первых курсах видят специальность как нечто магическое, а затем узнают, что это ремесло, умения в котором нужно тренировать и оттачивать. Вот, например, такой книгой.

*Оксана Н.*

Классика психологии. Моя настольная книга. Периодически к ней возвращаюсь. Считаю, что ее надо иметь в библиотеке любому психологу. Материал книги содержит сведения, которые необходимы при подготовке психологов в высших учебных заведениях. Книга написана живым, понятным языком. Каждая глава содержит тесты для проверки себя и много отличных упражнений, часть из которых дана в веселой, «неклассической», формулировке. Книгу можно адресовать не столько начинающим психологам, сколько психологам-практикам. Безусловно, она будет полезна всем, кто хочет лучше узнать себя, тем, для кого психология — это не сфера работы, а область интересов.

*Елена Р.*



Геннадий  
Старшенбаум

---

**НАСТОЛЬНАЯ  
КНИГА  
ПСИХОЛОГА:**

---

**МАСТЕРСТВО  
ОБЩЕНИЯ  
С КЛИЕНТОМ**



Издательство  
АСТ  
Москва

УДК 616.8-085.851  
ББК 53.57  
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.*

**С77 Старшенбаум, Геннадий Владимирович.**

Настольная книга психолога: мастерство общения с клиентом / Геннадий Старшенбаум.— Москва : Издательство АСТ, 2022. — 576 с. : ил. — (Психология. Высший курс)

ISBN 978-5-17-145778-5

Эта книга — настоящая энциклопедия общения с клиентом. Автор книги, известный практикующий врач-психотерапевт Г. В. Старшенбаум, предлагает пятиступенчатую стратегию консультирования клиентов с использованием экзистенциально-гуманистического, когнитивно-поведенческого подходов, а также психодинамическую и гештальт-терапию.

Автор обобщает современные исследования по выстраиванию отношений с клиентами и делится собственным многолетним опытом. Работая с книгой, специалисты сумеют с помощью несложных тестов выявить ошибки, допускаемые ими в отношениях с клиентами. Соответствующие упражнения помогут выработать нужные навыки, а также повысить свою устойчивость по отношению к негативному влиянию и избежать профессионального выгорания.

Издание будет полезно обучающимся и практикующим психологам и врачам-психотерапевтам, а также всем, кто интересуется вопросами эффективного общения.

**УДК 616.8-085.851  
ББК 53.57**



Макет подготовлен редакцией «Прайм»  
Мы в социальных сетях. Присоединяйтесь!  
[vk.com/primetime\\_books](https://vk.com/primetime_books)  
[instagram.com/primetime\\_books](https://instagram.com/primetime_books)  
[facebook.com/primetimebook](https://facebook.com/primetimebook)



ISBN 978-5-17-145778-5

© Старшенбаум Г., 2021  
© ООО «Издательство АСТ», 2022

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ДЛЯ КОГО ЭТА КНИГА</b> .....	12
Структура книги .....	13
<b>Часть I.</b>	
<b>ПРАВИЛА ИГРЫ</b> .....	16
Есть контакт! .....	16
Современные представления о консультативном контакте .....	20
Шесть шагов контакта .....	21
Площадка для игр .....	23
Тайна исповеди .....	23
Место встречи .....	24
Виртуальное общение .....	26
Кротовые норы .....	27
Манипуляции .....	30
Мой стиль .....	32
<i>Первый контакт</i> .....	32
<i>Присоединение</i> .....	32
<i>Начало беседы</i> .....	33
<i>Почему ко мне</i> .....	33
<i>В чем проблема</i> .....	34
<i>Ожидания клиента</i> .....	34
<i>Мои вмешательства</i> .....	35
<i>Завершение беседы</i> .....	36
<i>Отсоединение</i> .....	37
Время — деньги .....	37
Длительность работы .....	38
Пробный период .....	39
Уход клиента .....	40
Можно заканчивать .....	40
Деньги .....	41
Уговор дороже денег .....	42

Спорный момент . . . . .	45
Как высказывать критику . . . . .	47
Как воспринимать критику клиента . . . . .	48
Сексуальные ловушки. . . . .	49
Техника безопасности . . . . .	52
Сны про меня . . . . .	53
Шкала самомониторинга SMS (М. Снайдер) . . . . .	59
Коммуникативная толерантность (В. В. Бойко) . . . . .	61
Упражнения . . . . .	65
<i>В паре</i> . . . . .	67

## **Часть II.**

### **ХОЧЕШЬ БЫТЬ СЧАСТЛИВЫМ? . . . . . 76**

Жизнерадостность . . . . .	76
Не живешь, а существуешь . . . . .	80
Экзистенциальное консультирование . . . . .	80
<i>Первая октава: слушание</i> . . . . .	82
<i>Вторая октава: руководство.</i> . . . . .	83
<i>Третья октава: инструктирование.</i> . . . . .	83
<i>Четвертая октава: требование.</i> . . . . .	84
Больше позитива. . . . .	87
Основные параметры позитивного стиля А. Е. Айви и др. (1999) . . . . .	87
Техники, влияющие на напряжение клиента Е. В. Сидорова (2003) . . . . .	91
Мой стиль . . . . .	91
<i>Рекомендации консультанту.</i> . . . . .	95
Перевоплощаясь в клиента . . . . .	96
Эмпатия . . . . .	97
Слушать сердцем . . . . .	103
Лебедь, Рак да Щука . . . . .	104
Не стыкуется . . . . .	105
Рекомендации консультанту . . . . .	106
Даю обратную связь . . . . .	107
Мой стиль . . . . .	110
<i>Рекомендации консультанту.</i> . . . . .	111
Что поддерживать. . . . .	112
Мой стиль . . . . .	117
<i>Рекомендации консультанту.</i> . . . . .	118
Сюжет для небольшого рассказа . . . . .	119
Мой стиль . . . . .	123
БЫТЬ или не БЫТЬ . . . . .	125
<i>Рекомендации близким скорбящего</i> . . . . .	127
<i>Рекомендации консультанту.</i> . . . . .	128

---

<i>Стереотипы спасательства</i> .....	128
<i>Основные ошибки при проведении кризисной поддержки</i> .....	129
<i>Мешающие эмоциональные реакции</i> .....	129
Мой стиль .....	130
Моя программа кризисного консультирования .....	131
Тест эмоционального интеллекта (Н. Холл) (Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М., 2014) .....	134
Диагностика эмпатии (И. М. Юсупов) .....	135
Межличностный индекс реактивности (М. Дэвис) (Кухтова Н. В., 2011) .....	140
Упражнения .....	142
<i>В паре</i> .....	144
<i>Втроем</i> .....	149

### **Часть III.**

<b>ЗНАНИЕ — СИЛА</b> .....	151
Поведенческий подход .....	151
Я вас слушаю .....	153
Активное слушание .....	154
Короче говоря .....	156
Ступени вербализации (Сидоренко Е. В., 2008) .....	156
Типичные ошибки вербализации и способы их преодоления (Сидоренко Е. В., 2008) .....	157
Как сердцу высказать себя .....	158
Язык тела .....	161
В глаза! .....	163
Внушите мне .....	166
Гипноз .....	167
Думай и делай .....	169
Когнитивный подход .....	170
Треугольные отношения .....	174
Треугольник внутри .....	175
Параллели и пересечения .....	177
Нечестные игры .....	181
Игры на приеме .....	182
Игры в аудитории .....	184
Мой стиль .....	186
<i>О чем разговор?</i> .....	186
<i>Науки юношей питают</i> .....	188
Тест ролевых позиций в отношениях (Фетискин Н. П. и др., 2014) .....	190

Тест ведущего типа восприятия (С. А. Ефремцева) (Фетискин Н. П., Козлов В. В., Мануйлов Г. М., 2014) . . . . .	191
Тест описания поведения ТКІ (Н. В. Гришина) . . . . .	193
Упражнения . . . . .	197
<i>Изучение эго-состояний</i> . . . . .	200
<i>В паре</i> . . . . .	202
<i>Втроем</i> . . . . .	208
 <b>Часть IV.</b>	
<b>ДУША С ДУШОЮ ГОВОРИТ</b> . . . . .	211
Я вас понимаю . . . . .	213
Не нафрейди. . . . .	219
Секс при исполнении . . . . .	227
Проекция клиента . . . . .	231
Проекция консультанта . . . . .	235
Перенос клиента . . . . .	237
Работа с переносом. . . . .	244
Перенос консультанта . . . . .	249
Позитивный и негативный контрперенос . . . . .	249
<i>Признаки позитивного контрпереноса</i> . . . . .	250
<i>Признаки негативного контрпереноса</i> . . . . .	250
Агрессивный контрперенос. . . . .	251
Механизмы контрпереноса . . . . .	253
Ловушки контрпереноса . . . . .	256
<i>Роль гендера</i> . . . . .	259
Работа с контрпереносом. . . . .	261
Нужна мне ваша помощь! . . . . .	267
Проявления сопротивления . . . . .	268
Работа с сопротивлением. . . . .	275
Вам ничего не поможет. . . . .	277
Мой стиль . . . . .	281
Осторожно, гештальт закрывается . . . . .	286
Мой стиль . . . . .	291
Упражнения . . . . .	296
<i>В паре</i> . . . . .	298
<i>Втроем</i> . . . . .	300
 <b>Часть V.</b>	
<b>ПЕРЕХОЖУ НА ЛИЧНОСТЬ</b> . . . . .	302
Кто воспитает воспитателей? . . . . .	304
Кто в тереме живет? . . . . .	306
Современные личностные модели . . . . .	306



Негативная аффективность . . . . .	309
Неадаптивные установки (Бек А., Фримен А., 2017): . . . . .	310
Потребности личности с негативной аффективностью . . . . .	311
Психодинамика . . . . .	313
Сенситивность . . . . .	315
Тревожность . . . . .	316
<i>Избегающее (тревожное) личностное расстройство по DSM-5</i> . . . . .	316
<i>Психодинамика</i> . . . . .	318
Депрессивность . . . . .	318
<i>Психодинамика</i> . . . . .	319
Мазохизм . . . . .	319
Зависимость . . . . .	322
<i>Созависимость</i> . . . . .	324
Параноидальность . . . . .	325
<i>Психодинамика</i> . . . . .	326
Мой стиль . . . . .	326
Отгороженность . . . . .	336
Шизоидность . . . . .	336
<i>Психодинамика</i> . . . . .	337
Нарциссичность . . . . .	338
<i>Психодинамика</i> . . . . .	340
Мой стиль . . . . .	341
Антисоциальность . . . . .	348
<i>Неадаптивные установки социопата</i> . . . . .	349
<i>Неадаптивные установки</i> . . . . .	351
Мой стиль . . . . .	351
Расторможенность . . . . .	355
Импульсивность . . . . .	355
<i>Неадаптивные установки (Бек А., Фримен А., 2017)</i> . . . . .	356
Мой стиль . . . . .	356
Демонстративность . . . . .	358
<i>Демонстративное расстройство личности по DSM-5</i> . . . . .	358
<i>Неадаптивные установки (Бек А., Фримен А., 2017)</i> . . . . .	360
<i>Психодинамика</i> . . . . .	361
<i>Терапия</i> . . . . .	361
Мой стиль . . . . .	362
Ананкастная модель . . . . .	365
Неадаптивные установки (Бек А., Фримен А., 2017): . . . . .	368
Психодинамика . . . . .	369
Вместо моральной поддержки . . . . .	370
Мой стиль . . . . .	371
Пограничная модель . . . . .	373
Психодинамика . . . . .	375
Работа с границами . . . . .	378
Мой стиль . . . . .	388

Психоанализ личности .....	392
Работа с сублимностями .....	396
Тест на сверхчувствительность (Э. Эйрон) .....	400
Большая пятерка личностных качеств (А. Г. Грецов) .....	402
Упражнения .....	405
<i>В паре</i> .....	408
 <b>Часть VI.</b>	
<b>Я ЛИДЕР</b> .....	411
Основные стили руководства .....	412
Рекомендации ведущему группы подростков .....	415
Мой стиль .....	415
<i>Памятка участнику группы</i> .....	416
Игровая терапия .....	420
Техники драматерапевта .....	421
Мой стиль .....	422
Трансактный анализ .....	423
Кризисная группа .....	425
Гештальт-группа .....	430
Экзистенциальная группа .....	432
Клиент всегда прав .....	437
Мой стиль .....	439
Групп-анализ .....	443
Мой стиль .....	452
Коммуникативные и организаторские склонности (Н. П. Фетискин) .....	455
Стиль руководства (Н. П. Фетискин) .....	457
Упражнения .....	460
<i>Самооценка роли драматерапевта</i> .....	469
Самоотчеты студентов .....	475
 <b>Часть VII.</b>	
<b>СЕМЬ Я</b> .....	483
<i>Цели семейной терапии</i> .....	484
<i>Задачи терапевта</i> .....	484
<i>Типичные заблуждения начинающих семейных терапевтов</i> .....	486
<i>Типичные ошибки начинающих семейных терапевтов</i> .....	486
Коммуникативная семейная терапия .....	487
Рекомендации консультанту .....	491

---

Экзистенциальная семейная терапия . . . . .	491
Рекомендации консультанту. . . . .	495
Тактика работы с семейным сопротивлением. . . . .	496
Психоаналитическая семейная терапия . . . . .	497
Рекомендации консультанту. . . . .	499
Психоаналитическая парная терапия . . . . .	500
<i>Критерии завершения</i> . . . . .	505
Семейная терапия субличностей. . . . .	505
Моя программа семейной кризисной терапии . . . . .	509
Мой стиль . . . . .	512
<i>Консультирование одного супруга</i> . . . . .	513
<i>Совместная терапия</i> . . . . .	516
<i>Работа с ребенком</i> . . . . .	518
<i>Показания к использованию игровых техник</i> . . . . .	522
<i>Противопоказания к использованию игровых техник</i> . . . . .	522
<i>Семейное кукольное интервью</i> . . . . .	522
<i>«Нарисуй сон»</i> . . . . .	522
<i>Тематические рисунки</i> . . . . .	523
<i>Семья животных</i> . . . . .	523
<i>Рисунок семьи</i> . . . . .	523
<i>Проективная сказка</i> . . . . .	524
<i>Работа со всей семьей</i> . . . . .	526
Тест супружеских отношений (А. А. Карелин). . . . .	530
Реакции супругов на конфликт (А. С. Кочарян) . . . . .	531
Упражнения . . . . .	535
<i>Милые бранятся</i> . . . . .	535
<i>Цветы жизни</i> . . . . .	542
<i>Семья</i> . . . . .	546
<i>Оценка консультанта как организатора дискуссии</i> <i>(В. А. Штроо)</i> . . . . .	549
Самоотчеты студентов . . . . .	550
<b>ПОСЛЕСЛОВИЕ</b> . . . . .	556
<b>СЛОВАРЬ ТЕРМИНОВ</b> . . . . .	560
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> . . . . .	565

# ДЛЯ КОГО ЭТА КНИГА

В области медицины мы изобретаем сложные формулировки диагноза, в которых человек представляется как вещь. В обучении и управлении мы создаем множество оценивающих процедур, так что опять человек воспринимается как вещь. Я думаю, что с помощью этих средств мы удерживаем себя от проявления личной привязанности к другому человеку, которая могла бы возникнуть, если бы мы восприняли эти отношения как отношения между двумя людьми.

*К. Роджерс*

Все мы чьи-то клиенты. Первый раз я был клиентом в детском саду. Был недолго — мне не понравилось отличаться только фамилией от других солдатиков в общем строю. Потом в школе я был клиентом учителей, тут уж пришлось подчиняться общим правилам и порядку. Это повторилось и в армии, и в институте. Побывал я клиентом пьяного хирурга, который вырезал мне аппендикс, оставив пожизненный заметный рубец на животе. Был клиентом в магазинах, где во времена дефицита можно было получить что-то из-под прилавка.

Я хотел стать учителем литературы, чтобы учить детей любить книги, как любил их сам (и тогда дети будут любить меня). Потом решил стать нейрохирургом, чтобы исправлять мозги. Стал врачом-психотерапевтом и вначале действительно «наводил порядок в голове» у детей с энурезом и подростков с заиканием, у алкоголиков и курильщиков, пациентов с психосоматическими и психосексуальными расстройствами. Довелось мне поработать и с суицидентами, для которых я разработал специальную программу кризисной терапии.

Постепенно я определил необходимые условия успешной работы, не зависящие от характера расстройств, особенностей личности клиентов и их представлений о том, каким образом я могу им помочь. Теперь я воспринимаю личность клиента как развивающуюся систему отношений. Ищу объединяющие факторы в наших и других значимых отношениях клиента. Вызываю его интерес к своим чувствам и чувствам других партнеров по общению. Приучаю устанавливать обратную связь со мной. Отмечаю незрелые личностные защиты и помогаю выработать более зрелые.

Вначале клиент получает новый опыт интуитивно, затем начинает осмысливать его. Приоритет имеет игра воображения, анализ сновидений. Инсайт происходит во время выполнения домашних упражнений, ролевых

игр со мной и партнером, функциональных тренировок с другими людьми. Индивидуальные консультации сочетаются с парными, семейными и групповыми.

***Критерием эффективности работы я считаю удовлетворение клиента собой, своими взаимоотношениями и своей жизнью.***

В обучении студентов я делаю упор на личный анализ, тренинг профессиональных качеств и навыков, а с началом практики — на супервизию. Сократ сказал: «Ученик — это не сосуд, который нужно наполнить, а факел, который нужно зажечь». Плутарх к этому добавил: «А зажечь факел может лишь тот, кто сам горит».

Голландскому врачу Николасу Ван Тюльпу, жившему в XVII веке, приписывают девиз «Светя другим, сгораю сам», который символизирует горящая свеча.

К сожалению, эта установка на самопожертвование зачастую приводит к выгоранию профессионала.

---

**Мир принадлежит энтузиастам, которые способны сохранять хладнокровие.**

*У. Макфи*

---

## Структура книги

Первые годы практики моими инструментами были лекарства, врачебные рекомендации, гипноз и аутогенная тренировка. Затем я стал применять методы обучения и переучивания, тренировки самоутверждающего поведения, трансактный анализ, техники профессионального и добрачного консультирования и многое другое из когнитивно-поведенческого подхода.

Практика показала мне относительность выученных представлений о норме и патологии, и я заменил экспертную, директивную позицию на клиент-центрированную, а затем — на диалоговую, коллегиальную. Сегодня мне важнее вместе с клиентом найти источник проблемы, составить план работы и осуществить его в партнерском сотрудничестве.

По медицинской модели я раньше обращал внимание в основном на терапевтические мишени, то есть недостатки и недоделки, было много критики, подгонки под какую-то норму. Сейчас перевешивает интерес к тому, как зреет личность. В досье клиента я выделяю поступки, которые говорят о его взрослении.

**Моя стратегия консультирования состоит из пяти шагов.**

- 1-й шаг — повышение внимания к приятным ощущениям.
- 2-й шаг — гармонизация физиологических и эмоциональных потребностей.
- 3-й шаг — усиление ответственности за благополучие близких людей.
- 4-й шаг — актуализация общественных прав и обязанностей.
- 5-й шаг — реализация творческого потенциала и духовности.

Обычный результат: смена системы ценностей, жизненных целей, партнера, окружения, работы и профессии.

Эту книгу я построил по принципу постепенного усложнения техник работы.

**В первой части** книги я описываю **пространство консультирования**: как оно выглядит снаружи, какие игры происходят внутри и какие правила игры из этого следуют. В силу универсальности подобных правил эта часть будет полезна любому специалисту, работающему с людьми и желающему овладеть навыками современного консультирования.

**Вторую часть книги** занимает описание коллегиальных отношений с клиентами, которые хотят и могут работать над собой вместе со мной. По аналогии с вакцинацией от вирусной инфекции можно сказать, что я помещаю в свой рабочий контейнер «психическую заразу» клиента, перерабатываю ее в ослабленную форму и возвращаю клиенту для выработки психического иммунитета.

Такая работа основана на моем опыте личной терапии и игр со своими субличностями в моем внутреннем театре, на постоянном изучении публикаций по **экзистенциально-гуманистическому консультированию**, на опыте коллег и на собственных экспериментах, в которые вовлекают меня мои клиенты. Материал, размещенный в этой части книги, поможет психологам, воспитателям и священнослужителям, которым важны эмоциональное развитие и духовный рост — свой и своих подопечных.

**Когнитивно-поведенческому подходу** в консультировании посвящена **третья часть** этой книги. Этот подход основан на информировании, аргументированных рекомендациях, поиске решения проблем и тренировке необходимых навыков. Считается, что для достижения желаемого эффекта достаточно знаний консультанта и исполнительности клиента. Отношения между ними при этом напоминают детско-родительские.

Эта часть книги будет полезна психологам-консультантам, педагогам, врачам, социальным работникам, бизнес-тренерам и юридическим консультантам. То есть всем тем, кто традиционно работает в первую очередь со знаниями и поведением клиентов.

Во время работы с клиентами я постоянно слежу за собой для предотвращения незаметного навязывания им своих представлений о норме. Вместо диагноза «расстройство личности» я отмечаю, какую личностную модель в настоящее время использует клиент. Основным инструментом для изменения его личности я считаю не свои вмешательства, не свою личность в качестве образца и не наши «продвинутые» отношения, а процесс моего личностного роста в ходе нашего сотрудничества.

Многие мои клиенты обнаруживают особенности личности, из-за которых страдают не только они сами, но и окружающие. Коллеги называют таких людей пациентами, которым нужно не консультирование, а психотерапия. Выделяют из них группу трудных пациентов, для которых требуются сложные длительные программы **психодинамической и гештальт-терапии**. Работе с такими людьми посвящены **четвертая и пятая части книги**, которые ориентированы, прежде всего, на клинических психологов и врачей-психотерапевтов.

Далеко не всегда стиль общения, выработанный клиентами со мной, они переносят в отношения с коллегами и близкими людьми. Мне пришлось овладеть искусством семейного и группового консультанта, чтобы помочь клиентам строить хорошие отношения с членами семьи, друзьями и коллегами. Во время работы с супружескими парами, семьями и группами объединяют-

ся все вышеупомянутые подходы, а также добавляется многое, специфичное именно для отношений с парой, семьей или группой.

Партнеров объединяет связующий объект или мотив. Отец любит дочь за то, что она продолжает его жизнь — «Ты *моя* хорошая!». Родственники гордятся, что она несет в себе фамильные черты — «*Наша* кровь!». Гордятся «благородным» происхождением, заслугами предков.

Сближать людей могут не только принципы и вкусы, но и общий ребенок или враг, общее дело или развлечение, общая беда или праздник. В консультировании **объединяющим фактором** выступает общая цель работы, отношения сотрудничества между участниками и многое другое.

Вначале нас с клиентом связывает безопасное место, где можно раскрыться максимально полно. Затем нас объединяет представление о том, что проблемы возникают из-за неспособности клиента установить прочные отношения с партнером, в достаточной степени осознавать свои чувства и выражать их в приемлемой форме. И наконец, в процессе взаимодействий у нас нарастает общий интерес к тому, как клиент удовлетворяет и развивает свои потребности во взаимном доверии, взаимоуважении, взаимопонимании, взаимовыручке.

Отношениям консультанта с супружескими парами, семьями и психологическими группами посвящены **две последние части книги**. Думаю, они будут полезны специалистам, которые работают в семейных консультациях, и тем, кто занимается групповым консультированием. Хотелось бы, чтобы материал, изложенный в этой части, пригодился и администраторам. Надеюсь, он пригодится читателям и для улучшения эмоционального климата в собственных семьях.

В этой книге вы найдете обширный практический материал, для того чтобы повысить эффективность общения с клиентом, при этом вашей задачей будет не только работа с клиентом, но и с собой. Вы пройдете несложные профессиональные тесты, с помощью которых сможете выявить особенности своего стиля общения, которые могут как помогать, так и мешать вам в работе.

Если какие-то особенности вашего стиля общения отклоняются от указанной в тесте нормы и по вашей самооценке, и по оценке партнера, обратите на них особое внимание при выполнении самостоятельных упражнений и проведении ролевых игр с партнером. Желательно каждое упражнение или игру завершать ответом на три вопроса: что понравилось в своей работе, что не понравилось и как можно было бы сделать ее лучше?

В процессе анализа упражнений и обсуждения с партнером ролевых игр вы сможете выявить стереотипы, затрудняющие взаимопонимание, проанализировать свои ошибки, допускаемые в общении, и приобрести опыт ведения конструктивного диалога.

С помощью этих упражнений вы научитесь сохранять терпение и уважение к мнению клиента, повысите устойчивость по отношению к неприемлемому или манипулятивному влиянию и получите защиту от профессионального выгорания.

---

**Психотерапия слишком хороша,  
чтоб доставаться только больным.**  
*Ирвин и Мариам Польстер*

---