

ИГНАТЬЕВА
ЮЛИЯ
ПАВЛОВНА

Особенности консультирования агрессивных клиентов

Под агрессивным поведением (агрессией) понимают демонстрацию превосходства в силе или применение силы с целью причинения вреда, нанесения ущерба (Петровский А. В., Ярошевский М. Г., 1998).

Отличительные признаки агрессивного поведения, в отличие, например, от поведения экспрессивного, следующие:

- ▶ • целью поведения является причинение вреда, нанесение ущерба;
- ▶ • способом достижения цели служит применение силы или угроза ее применения;
- ▶ • поведение характеризуется целенаправленностью и инициативностью;
- ▶ • поведение мотивируется эмоцией гнева (злости);
- ▶ • отмечается определенная степень изменения (разрушения) объекта агрессии;
- ▶ • констатируется нарушение правовых (криминальное поведение) или морально-этических норм (делинквентное поведение), принятых в данном обществе, в данной культуре.



Существует множество классификаций агрессивного поведения. Выделяется агрессия вербальная и физическая, гневная и инструментальная, скрытая и открытая (которая, в свою очередь, подразделяется на прямую, косвенную и перемещенную), ауто- и гетероагрессия.

В последнее время все большей популярностью пользуется классификация форм агрессии Г. Амона, который рассматривает три вида агрессии: конструктивную, деструктивную и дефицитарную.

Конструктивная агрессия

- прямое открытое проявление агрессии в социально приемлемой форме или с социально позитивным результатом. Примерами конструктивной агрессии может быть феномен лидерства, процесс применения наказаний при воспитании детей, руководстве коллективом и т.д.

Данная форма агрессии не нуждается в коррекции и не является показанием для проведения психотерапии. Напротив, при проведении психологической коррекции эта форма агрессии используется в качестве базовой (эталонной) модели поведения.

Деструктивная агрессия

- прямое открытое проявление агрессии в социально неприемлемой форме или с социально-негативным результатом. Деструктивная агрессия как целостная система действий и поступков квалифицируется в терминах криминального или делинквентного поведения.

Деструктивная агрессия как система деструктивных действий и поступков является предметом рассмотрения и воздействия со стороны социальных институтов и в ряде случаев становится объектом психотерапевтического воздействия.

Дефицитарная агрессия

понимается как ранний запрет на реализацию имеющегося потенциала активности, поиска объекта и взаимодействия с ним. По сути, речь идет о более глубоком расстройстве центральной Я-функции.

В поведении дефицитарная агрессия проявляется в неспособности к установлению межличностных контактов, теплых человеческих отношений, в снижении предметной активности, в сужении круга интересов, в избегании каких-либо конфронтаций, конфликтов, дискуссий и ситуаций "соперничества", в склонности жертвовать собственными интересами, целями и планами, а также в неспособности брать на себя какую-либо ответственность и принимать решения.

Эффективная психологическая работа с клиентом в процессе консультирования невозможна, если не снизить уровень его агрессивности. Интенсивные аффекты, сопровождающие феномен агрессии, препятствуют интеллектуальному, рациональному взаимодействию с клиентом. Поэтому консультирование агрессивного клиента практически всегда начинается с процедуры снижения уровня агрессивности, уровня психической напряженности. Как снизить агрессивное состояние клиента?

Для человека на любое интенсивное эмоциональное переживание партнера по общению естественно реагировать в той же модальности, то есть отвечать эмоцией того же качества: на тревогу реагировать тревогой, на печаль – печалью, на агрессию – агрессией. В основе этой закономерности лежит феномен синтонности, эмоционального соучастия человека всему происходящему вокруг него. Чем больше свойство синтонности выражено в структуре личности, тем больший эмоциональный резонанс эмоции партнера находят в реакциях человека. Циклоидный тип личности отличается большей синтонностью, чем шизоидный. Поэтому у консультанта циклоидного типа эмоции клиентов будут вызывать наибольший эмоциональный отклик.



Проблема в том, что, реагируя в ответ на эмоции собеседника в той же модальности, мы тем самым усиливаем, подкрепляем его эмоциональное состояние. Чтобы погасить, а не усилить агрессию клиента, нужно уметь не реагировать, не откликаться на его эмоции, не подкреплять их, не усиливать. Поэтому консультант должен владеть навыком эмоционально-нейтрального поведения, лишённого каких-либо аффективных элементов; он должен уметь спокойно слушать клиента, не вовлекаясь в его переживания. Это спокойствие предполагает не холодное равнодушие, а уверенное поведение с уважением к клиенту и к его эмоциям, с готовностью принимать клиента и его эмоции, но без подкрепляющих аффективных реакций.

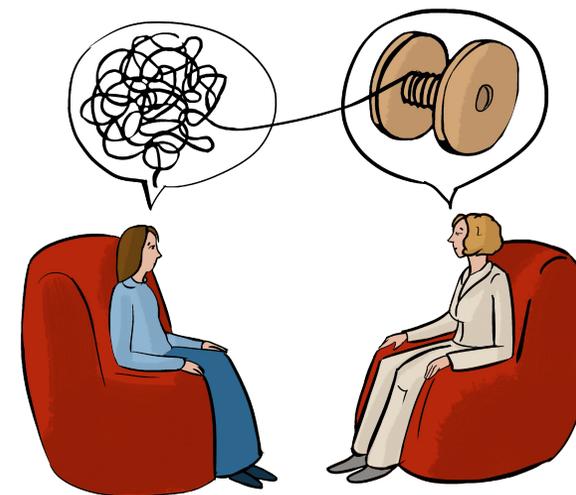


Агрессивно настроенный клиент, сталкиваясь с ситуацией, когда его спокойно принимают, спокойно выслушивают, проявляя уважение и принятие как по отношению к его личности, так и по отношению к его переживаниям, обнаруживает, что его агрессивные проявления, выраженные во внешнем поведении, не влекут за собой каких-либо санкций и наказаний, не пугают партнера и не вовлекает его в аналогичные переживания.

Иными словами, клиент обнаруживает, что его агрессия не влечет за собой каких-либо последствий, не производит впечатления на слушателя, то есть она бесполезна. Обнаружив бесполезность своей агрессии, клиент теряет желание ее проявлять. Помимо того, возможность проявления агрессии показывает клиенту, что он может не бояться выразить свои эмоции вовне. Страх перед собственными переживаниями исчезает, исчезает эмоциональная напряженность, питающая и этот страх, и эту агрессию. В результате агрессивность клиента уменьшается, или совсем проходит.

Таким образом, в процессе консультирования клиент получает возможность отреагировать свои эмоции в безопасной обстановке. Снижение уровня эмоциональной напряженности вследствие такого отреагирования делает его доступным для интеллектуальной работы, для рационального обсуждения и поиска путей разрешения психологических проблем. Для рационального обсуждения проблем клиента консультанту важно понимать причины его агрессии, его гнева, мотивирующего эту агрессию.

С одной стороны, непосредственные причины гнева клиента связаны с его конкретными жизненными обстоятельствами: может быть, клиент рассержен на свою жену, которая плохо ведет хозяйство, или он злится на своих детей, которые постоянно ссорятся друг с другом. Но, как правило, причины настоящего гнева клиента гораздо глубже и берут начало в далеком прошлом, в детстве, когда он сам, будучи ребенком, заимствовал у своей матери или отца агрессивный стиль реагирования на неприятности. В этом случае темой психологического консультирования может быть разговор о том, почему из всех разнообразных способов реагирования клиент выбрал именно агрессию, чем близка ему такая реакция, какую условную выгоду или приятность для себя клиент извлекает из своей злости. От необходимости решать какую проблему избавляет его гнев? От выполнения каких обязанностей избавляет его собственная злость? Поиск подобных позитивных сторон агрессивного реагирования помогает увидеть более глубокие причины агрессии клиента.



Дальнейший анализ

▶ может быть направлен на то, чтобы выяснить, какие последствия для окружающих влекут за собой агрессивные реакции клиента, и не существует ли каких-либо других способов реагирования, помимо агрессии, которые не разрушали бы межличностные взаимоотношения клиента с его родными и близкими. Перебор разнообразных вариантов поведения и эмоционального реагирования позволяет расширить как ролевой репертуар клиента, так и диапазон его психологической приемлемости. Поведение клиента становится более гибким, более пластичным, более вариантивным, что делает его лучше адаптированным к его актуальной жизненной ситуации. Отобранные конструктивные образцы поведения в дальнейшем могут отрабатываться в ходе поведенческого тренинга, когда за проявление желательного образца поведения клиент получает какое-либо вознаграждение. В разработке и применении такой системы вознаграждений могут принимать участие члены семьи, родные и близкие клиента.





При консультировании агрессивных клиентов всегда следует иметь в виду, что очень часто за агрессией скрывается страх.

Разрушая своей агрессией окружающий мир, клиент таким образом может скрывать страх перед этим миром, который воспринимается им как угрожающий и враждебный. В этом случае важно направить усилия на прояснение чувств клиента и доведение до его сознания его истинных чувств. Следующим этапом в этом случае является анализ различных сторон, как негативных, так и позитивных, тех объектов, перед которыми клиент испытывает страх. Исследование источников потенциальной угрозы помогает взять под контроль свои отношения с ними. Когда мы изучили угрожающий объект, его состав, внутреннюю структуру с системой взаимосвязей, мы можем прогнозировать его поведение в каждой конкретной ситуации и тем самым получаем контроль над ним, вследствие чего страх уменьшается или исчезает. Если же потенциальный источник опасности не поддается анализу, если страх перед объектом иррационален, то, наиболее вероятно, дело не в объекте, не в кажущемся источнике опасности, а в самом переживающем субъекте, который в своих реакциях воспроизводит травматичный детский опыт наиболее ранних взаимоотношений с миром. Тогда может оказаться, что клиент получил психическую травму, наиболее вероятно, в ситуации эмоциональной депривации, когда он не находил эмоциональной поддержки у окружающих его взрослых и вынужден был защищать себя сам, вступая в агрессивную конфронтацию с окружающим миром, перед которым он в то же время испытывал страх.



- Консультирование такого клиента представляет собой большую сложность, требуя много времени, терпения и сил. В процессе консультирования в этом случае приходится искать для клиента замещающий объект, внушающий уверенность и чувство безопасности, объект, который клиент мог бы интегрировать в собственную психическую структуру, с которым он мог бы образовать устойчивые и прочные взаимоотношения (объектные отношения в терминологии психоаналитиков). В качестве такого объекта могут выступать как конкретные лица из ближайшего социального окружения, так и какие-либо значимые идеи, образы, представления, обладающие большой символической ценностью, и даже фрагменты собственной психической структуры.

Существует различие между агрессивным стилем восприятия и интерпретации клиентом окружающих людей и прямыми оскорблениями в адрес консультанта. К оскорблениям консультант не должен оставаться толерантным – они не только наносят ущерб самому консультанту, но и разрушают личность клиента. В этом случае можно предоставить клиенту обратную связь в виде информации о чувствах, которые возникают у консультанта в ответ на те или иные высказывания клиента. Наиболее часто агрессия по отношению к консультанту проявляется в косвенной форме, в виде критики в адрес коллег консультанта. В этом случае наряду с предоставлением обратной связи можно проанализировать чувства клиента, дав ему возможность высказаться полнее. Следует помочь клиенту вербализовать свои переживания, открыто выразить их, потому что невыраженные сильные эмоции, в особенности отрицательные эмоции, дезорганизуют логическое мышление и поведение, способствуют дезадаптации, появлению психосоматических симптомов.

- ▶ При возникновении реальной опасности для консультанта, по мнению Кочюнаса, «оставаясь спокойным и не угрожая клиенту, следует сказать, что агрессивное поведение недопустимо и в случае необходимости будут приняты дисциплинарные меры». Однако реальная угроза возникает крайне редко и преимущественно при консультировании клиентов, страдающих тяжелым психическим заболеванием. В этом случае необходимо информировать врача, у которого наблюдается больной.

