

ИРИНА ИСАЕВА

ЭНЕРГИЯ ГРУППЫ:

**ПРОСТРАНСТВО
ДЛЯ ТРАНСФОРМАЦИИ**



Ирина Исаева

**Энергия группы: пространство
для трансформации**

«Автор»

2026

Исаева И. В.

Энергия группы: пространство для трансформации /
И. В. Исаева — «Автор», 2026

В книге вы погрузитесь в природу групповой динамики, а также рассмотрите, как шаг за шагом каждая группа создает уникальные процессы и трансформации, а ее участники находят путь к себе через личностные открытия и понимание природы сопротивления. Здесь вы найдете апробированные в течение двух десятилетий упражнения, техники и методики, которые хорошо зарекомендовали себя среди выпускников курса по работе с группой. Книга поможет лучше узнать свои возможности ведущего, опираясь на предложенные критерии эффективной работы, и будет полезна психо-логам, психотерапевтам и другим специалистам, связанным с ведением группы. Она поможет сориентироваться в мире теоретических изысканий по ведению групп, которые предлагают разные направления психотерапии.

© Исаева И. В., 2026

© Автор, 2026

Содержание

От автора	5
Вместо предисловия	8
Часть I	12
Глава 1	16
Глава 2	20
Глава 3	26
Глава 4	33
Конец ознакомительного фрагмента.	40

Ирина Исаева

Энергия группы: пространство для трансформации

От автора

Когда-то много лет назад я очень хотела вести обучающие группы, но страшно боялась. Боялась выглядеть полной душой (привет из прошлого, кто помнит — отец всегда считал меня душой)¹.

При этом опыт взаимодействия с большими группами у меня тоже был большой: я работала воспитателем в детском саду, школьным учителем с 1-го по 11-й класс, преподавала в техникуме, работала в администрации города, делала доклады на больших собраниях, конференциях, семинарах, заседаниях комиссий, на совещаниях разных уровней и тому подобное. Более того, я проводила тренинги и вела группы с учениками, педагогами, родителями, а также и терапевтические группы. И вдруг поняла, что обучающую группу по гештальт-терапии я очень боюсь вести. Мы тогда объединились с коллегой, Виталием Гедревичем (он тоже боялся), и вместе пошли через этот страх!

Когда я перестала трястись и поверила, что я не дура, то уже знала от студентов, как их много таких — боящихся вести группу. И как много нереализованных планов есть в их головах и в ящиках рабочих столов! Проводя трехдневные занятия по работе с группой в рамках образовательной программы, я наблюдала за тем, что помогает студентам справляться со страхом. Вместе мы искали ресурсы и опоры, чтобы находиться в контакте с собой, группой и быть эффективными в этой работе.

Собственно, из наблюдений за собой, коллегами, студентами, за их запросами, ожиданий, обратной связи и родилась моя авторская методика по работе с группой. И каждый выпуск отличается от предыдущего, потому что окончательная программа курса рождается после вводного круга — знакомства с участниками и их запросами. Этому творческому процессу, который рождается здесь и сейчас, я учу на своем курсе. Когда-то я сказала моему учителю по гештальт-терапии и по ведению групп Маше Лекаревой, что завидую ее умению творить прямо на наших глазах. На что она ответила, что когда-нибудь я тоже так научусь. И вот я уже давно умею и готова учить этому следующее поколение начинающих ведущих групп. На курсе у меня учатся не только психотерапевты, но и групповые ведущие других специальностей, которые работают с коллективами, и каждый находит ответы на свои вопросы. В деле передачи знаний я щедрая, педагог внутри меня живет вот уже 55 лет.

В книге я хочу рассказать о том, как участники групп встречаются со своими сложными переживаниями и решаются их озвучить другим, не боясь критики, через отклики и поддержку в любой теме. Группа позволяет побыть в питательной атмосфере принятия, на время вынырнув из привычного, часто ранящего, окружения.

Таким образом, психологическая/терапевтическая группа становится живительным оазисом, местом, где можно быть собой и личностно расти, видеть себя глазами других и обнаруживать неизведанные уголки себя.

¹ Подробнее читайте в книге «Девочка без имени» (М.: Прондо, 2023).

В современном обществе с его противоречиями, жесткими социальными требованиями, давящими установками и нехваткой близкого человеческого общения это — просто уникальная возможность побыть среди людей, которые тебя понимают и с которыми вы говорите на одном языке.

Группа помогает получить новый опыт, познакомиться и подружиться с новыми людьми. Через опыт взаимодействия с другими в терапевтическом пространстве можно освоить взрослые стили отношений, научиться выстраивать здоровые связи в социуме.

Навык ведения групп оказывается сейчас очень ценным и востребованным. Психолог, освоивший это искусство, расширяет профессиональный диапазон, в контакте с группой он становится увереннее и сильнее.

Обучение на моих курсах по работе с группой проходит в формате Т-групп. В первую очередь это обучающая лаборатория, но не с пробирками и учеными в белых халатах, а скорее временное сообщество, которое создано с целью удовлетворения потребностей в обучении всех его членов.

Такая модель может функционировать не в одном помещении и все равно оставаться обучающей лабораторией. В этом контексте термин «лаборатория» подчеркивает экспериментальный характер испытания новых способов поведения. Подразумевается, что в группе каждый является как участником, который может экспериментировать с изменениями в поведении, так и наблюдателем, который контролирует результаты этих изменений. Также участники, получив опыт взаимодействия, могут лучше понять функционирование групп и организаций в целом.

Участники непосредственно вовлекаются в определение целей группы, в наблюдение за изменением поведения, в планирование деятельности и анализ результатов. Группа является отражением реального мира в миниатюре с той лишь разницей, что для решения проблем и конфликтов создаются безопасные условия и возможности, которые не всегда разрешимы за пределами группы.

В большинстве случаев встречи в такой учебной лаборатории происходят в обстановке, достаточно далекой от повседневных проблем и текущих дел. Встречи могут длиться от двух до четырех часов один раз в несколько дней, а то и недель. Сами занятия в Т-группе обычно занимают лишь часть времени лабораторного тренинга. Лабораторная деятельность может включать еще и лекции, дающие информацию о групповых процессах и приобретаемых навыках, а также встречи в более широком кругу, в динамических группах.

Обучение происходит на основе наблюдения за собственным поведением, чувствами и реакциями. Занятия начинаются без определенного представления об организации группы и ее структуре, участники не договариваются о процедурах и о какой-то особой повестке дня. Но только от них зависит, чем будет заполнен существующий на данный момент вакуум и что они узнают о группе по ходу ее развития.

Роль ведущего состоит в том, чтобы помочь членам группы учиться на основе приобретаемого опыта. И не состоит в том, чтобы быть председателем в обычном смысле этого слова или предлагать конкретные способы организации. Ведущий не должен определять содержание и методы работы. Группа выбирает тот путь, который, согласно ощущениям участников, будет наиболее плодотворным.

Ведущий группы — это не просто модератор процесса, а человек, который создает пространство для роста, поддержки и исследования. В этой книге я делюсь своим пониманием групповой динамики, тонкостями взаимодействия с участниками и обращаю

особое внимание на важность гибкости в ведении процесса! Здесь собраны не только теоретические знания, но и практические наблюдения, которые помогут вам выстроить свою работу с группами максимально эффективно.

В этой книге я приглашаю вас к исследованию себя как ведущего группы. К тому, как он может чувствовать себя уверенно, понимать и уважать процессы, происходящие внутри группы, а также находить баланс между своей ролью и потребностями участников. Надеюсь, что прочитанное вдохновит вас на развитие, эксперименты и обретение уверенности в этом удивительном и многогранном процессе — работе с группой.

Вместо предисловия

Эволюция групповой психотерапии

История групповой терапии полна имен и открытий, ставших основой для современных психологических практик. Возможно, вам покажется, что упоминание ученых и исторических этапов — что-то скучное и отдаленное. Но давайте посмотрим на это с другой стороны: за каждым из имен стоят удивительные открытия, которые сформировали методы работы с людьми в группах, предоставив нам уникальные возможности. Приглашаю понаблюдать, как развивались идеи групповой работы от древних обрядов до современных тренингов и психотерапевтических методик.

Тот факт, что воздействовать на группу в целях лечения иногда эффективнее, чем на одного человека, знали еще пещерные предки, йоги и шаманы, которые успешно использовали публичность в обрядовых и ритуальных процедурах излечения больных. Можно найти много свидетельств группового исцеления в истории, мифах и легендах Древней Греции и Рима. Разнообразного толка целители и знахари на протяжении всей человеческой истории использовали эффект эмоционального возбуждения и заражения, проявляющийся в группе.

Среди основных источников, породивших современные тренинговые методы, можно назвать данные социологических и социально-психологических исследований конца XIX — начала XX века. К тому же времени относятся и результаты изучения психологических эффектов группового обучения, исследования поведения личности.

Одной из первых попыток дать научно-теоретическое объяснение происходящим в группе процессам следует считать *теорию «животного магнетизма» Франца Антуана Месмера — австрийского врача, практиковавшего в Париже в конце XVIII века*. Суть этой теории в следующем: существует некий магнетический флюид, который в случае неравномерного распределения внутри организма человека порождает болезнь; задача врача — с помощью специальных манипуляций гармонично перераспределить флюиды и тем самым излечить больного.

Теорию «животного магнетизма» осудили, и никто из ученых не обратил внимания на обнаружившиеся в работе Месмера социально-психологические эффекты, связанные не только с межличностным взаимодействием врача и больного, но и с целебным влиянием группы на других участников.

Примерно в то же время, но в другой европейской стране *шотландский врач Джеймс Брейд (1843) предложил вместо термина «животный магнетизм» использовать термин «гипнотизм»*, увязывая психологический механизм месмеровского излечения со сном. Гипнотические явления в этот период вызвали огромный интерес психиатров (и не только их). Хотя в официальной медицинской науке отношение к гипнозу оставалось скептическим, практики активно применяли его. К примеру, *шведский психотерапевт Отто Георг Веттерстранд* использовал гипноз при групповом лечении алкоголиков.

Среди отечественных специалистов, применявших гипноз для психотерапевтической работы с неврозами, умственным недоразвитием, некоторыми соматическими заболеваниями, следует назвать *Владимира Михайловича Бехтерева*.

Во время Первой мировой войны в немецкой армии гипноз применялся для лечения солдат с симптомами «военного невроза», вызванного истерией.

В Соединенных Штатах первые попытки применения групповых методов лечения получили название *репрессивно-инспирационной (подавляюще-вдохновляющей) терапии*. Эти методы доминировали в первой трети XX столетия. Первым стал ее применять *Джозеф Прайт*, врач из Бостона, для больных туберкулезом, которым бедность не позволяла лечиться

в стационаре. В 1905 году он собирал пациентов в группы по 20 человек прямо по месту жительства. Он рассказывал им об основах гигиены, о необходимости отдыха, свежего воздуха, здорового питания и тому подобном. Пратт был заботливым наставником и к тому же обладал недюжинным даром убеждения. Пациенты вели дневники, свидетельствовавшие об улучшении их самочувствия. К началу 30-х годов XX века Пратт пришел к убеждению, что основой психотерапии является благотворное воздействие одного человека на другого.

Первыми социологами, предпринявшими изучение групповых методов, их функций и механизмов на рубеже XIX и XX веков, были *Эмиль Дюркгейм* и *Георг Зиммель*. Результаты их исследований в той или иной форме использовались в групповой психотерапии.

Наблюдая за движением мысли и влиянием открытий прошлого, непременно придем к узнаваемому сегодня формату тренинга. Одним из первых, кто начал использовать понятие «тренинг», стал тот самый *Дейл Карнеги* — *американский педагог, писатель и известный мотиватор*. В 1912 году он основал тренинговый центр Dale Carnegie Training, в котором и по сей день проходят занятия по развитию навыков публичного выступления и уверенности в себе.

Но наиболее сильное влияние на развитие психологии и психотерапии в Соединенных Штатах оказал, конечно, психоанализ. Феномен группы занимал *Зигмунда Фрейда*, главным образом, в связи с его интересом к психологии масс и склонности членов группы идентифицировать себя с сильной личностью, играющей роль лидера.

Последователь Фрейда, *Альфред Адлер*, пробовал адаптировать методы индивидуальной терапии для работы с группами. С этой целью он учредил несколько консультативных центров, где использовался групповой подход.

Психоаналитические методы, направленные на лечение отдельного пациента в условиях группы, разрабатывались еще некоторыми последователями Фрейда: *Луисом Вендором* в 1929 году и *Паулем Шильдером* в 1934 году.

Американский психоаналитик Трайджент Барроу предложил термин «групповой анализ» еще в 1925 году. Он пришел к убеждению, что для понимания личности человека необходимо изучать социальные группы, к которым он принадлежит. Но как только Барроу приступил к работе с группами, он сразу же утратил авторитет в психоаналитическом сообществе, остался непонятым, опередив свое время.

Во время Второй мировой войны стало остро не хватать профессионально подготовленных психотерапевтов, так как огромное количество ветеранов нуждалось в психологической помощи. Это послужило импульсом к развитию практической психологии. Среди известных специалистов того времени, которые разрабатывали психоаналитически ориентированные методы работы с группами, можно назвать *Самюэля Славсона* и *Александру Вольф*.

Якоб Морено, более всего известный как создатель метода психодрамы, разработал приемы, которые занимают центральное место в работе психокоррекционных групп всех направлений. Морено утверждал, что впервые использовал свой подход еще в 1910 году, и обычно именно ему приписывается введение термина «групповая психотерапия». Хотя в настоящее время он применяется для обозначения весьма широкого спектра подходов, сам Морено употреблял его по отношению к методу, который предусматривал переход людей из каких-либо сообществ в новые группы.

В 1931 году Морено учредил первый профессиональный журнал, в котором освещались вопросы групповой терапии — *Imprromptu*. Позже название несколько раз менялось, пока не возникло современное «Групповая психотерапия». Кроме того, Морено претендует на роль основателя возникшей в 1942 году первой профессиональной организации специалистов по групповой терапии.

Известный практик, групповой психотерапевт *Самуэль Славсон* организовал психоаналитические группы для детей и подростков. Важной идеей, определившей их функционирова-

ние, было положение о «групповой психотерапии через активность» — лечении через участие во взаимодействии.

Первостепенное значение для развития группового психологического тренинга имели также идеи школы *Курта Левина*. Именно ему принадлежат знаменитые слова:

Обычно легче изменить индивидуумов, собранных в группу, чем изменить каждого из них в отдельности.

Курт Левин

Курт Левин, немецкий и американский психолог, создатель теории поля, вел первые группы на симпозиуме в 1946 году, где вместе с другими обнаружил поразительное воздействие происходящего в группе на участников. Наблюдая свое поведение и его влияние на других, участники узнавали о стиле своих межличностных отношений. Именно Левин тогда ввел термин «групповая динамика».

Многие известнейшие специалисты, среди которых был и *Карл Рэнсом Роджерс*, говорили о том, что Курта Левина можно считать родоначальником психологического тренинга, а также что сензитивный тренинг является одним из наиболее значительных социальных открытий двадцатого столетия. Им же была осознана огромная роль обратной связи в тренинговой группе, которая является сейчас неотъемлемой частью тренинговой работы.

Левин понимал группу как «динамическое целое». На основе этого понимания им и его сотрудниками были разработаны такие концепты, как групповая динамика, групповая сплоченность, групповая коммуникация, кооперация, групповое принятие решений, групповые нормы, социальный климат, центральная роль тренера. Важнейшими условиями эффективного функционирования тренинговой группы Курт Левин считал сильное чувство «мы», атмосферу свободы самовыражения, спонтанность, неформальность встреч, добровольность участия, эмоциональную защищенность, избегание давления, активность и вовлеченность участников в групповой процесс.

Куртом Левиным в 1947 году в Коннектикуте была создана Национальная лаборатория тренинга, важнейший центр исследований в области человеческих отношений.

В 50–70 годы XX века *Манфред Форверг*, немецкий философ и специалист в области развивающей психологии, разработал новый метод, основой которого стали ролевые игры с элементами драматизации. Суть его состояла в применении ролевых игр для развития коммуникативных навыков. Основной целью социально-психологических тренингов являлось развитие компетентности в общении.

В 1970-е годы в Лейпцигском и Йенском университетах под руководством *Манфреда Форверга* был разработан метод, тоже получивший название социально-психологического тренинга. Суть его состояла в применении ролевых игр для развития коммуникативных навыков. Основной целью социально-психологических тренингов являлось развитие компетентности в общении.

Интересно, что популярные сегодня тренинги личностного роста появились практически случайно. В 1970-х годах в США три американских студента *Александр Эверетт*, *Джон Хенли* и *Вернер Эрхард*, основываясь на материалах написанной ими дипломной работы, перед защитой решили провести тренинг со своими друзьями. Принимая данное решение, они даже не думали заниматься этим после защиты диплома. Но так получилось, что друзьям понравился результат, и впоследствии Джон Хенли стал основателем школы тренингов личностного роста *Lifespring*, а Вернер Эрхард создал свою тренинговую школу.

В 1960–1970-х годах в США, затем и во всем мире стали популярны группы встреч, родоначальниками которых считают *Карла Роджерса* и *Уильяма Шутца*.

Карл Роджерс — один из создателей гуманистической психологии и групповой психотерапии — считал, что в групповом процессе у личности больше возможностей раскрыться и

получить больше позитивного внимания от других, что исцеляющей способностью терапевтических групп является поддержка спонтанности проявления чувств.

Уильям Шутц для интенсификации групповых процессов поощрял яркое проявление чувств и столкновение участников между собой, использовал различные групповые игры и техники.

Среди ведущих психологических групп много известных психологов. И каждый из них считает групповую терапию очень эффективным инструментом.

Фредерик Перлз — основатель гештальт-терапии — со временем полностью перешел от индивидуальной терапии к групповой. Считал ее более плодотворной и экономичной для клиента. Придумал понятие «шеринг» — время, когда участники группы делятся своими переживаниями и осознаниями с другими.

Ирвин Ялом — известный американский экзистенциальный психолог, много лет искусно ведет группы. Провел обширное исследование особенностей разных типов психологических групп и написал книгу о групповой терапии. Самым важным ее фактором называет универсальность: когда оказывается, что у других участников тоже есть «ужасные» мысли, это успокаивает и дает ощущение принадлежности к человечеству.

Групповая психологическая работа в России имеет собственные традиции, она активно использовалась в нашей стране еще в 1920–1930-е годы, когда в практику внедрялись методы профотбора и профконсультаций, создавались специальные тренажеры и разрабатывались приемы психологического воздействия на группу и первые деловые игры.

Педологические² лаборатории и секции вполне в духе времени пытались разрабатывать методы и приемы развития школьных коллективов в соответствии с целями коммунистического воспитания. Яркой иллюстрацией служит целый ряд методик, применявшихся в групповой работе с беспризорниками *Антоном Макаренко*.

История групповой работы показывает, что человечество всегда искало и продолжает искать пути к самопознанию и исцелению через взаимодействие с другими. За каждым научным открытием, за каждой теорией стоит опыт коллективного преодоления личных трудностей, глубокое понимание того, что в группе человек может найти не только помощь, но и поддержку, принятие и новый взгляд на себя. В этой книге мы не только погрузимся в природу групповой динамики, но и рассмотрим, как шаг за шагом каждая группа создает свои уникальные процессы и трансформации. Это путь к себе через личностные открытия и понимание природы сопротивления. И моя задача — стать вашим проводником на этом увлекательном пути

² Педология — направление в науке, которое изучает теоретические и практические аспекты развития ребенка.

Часть I

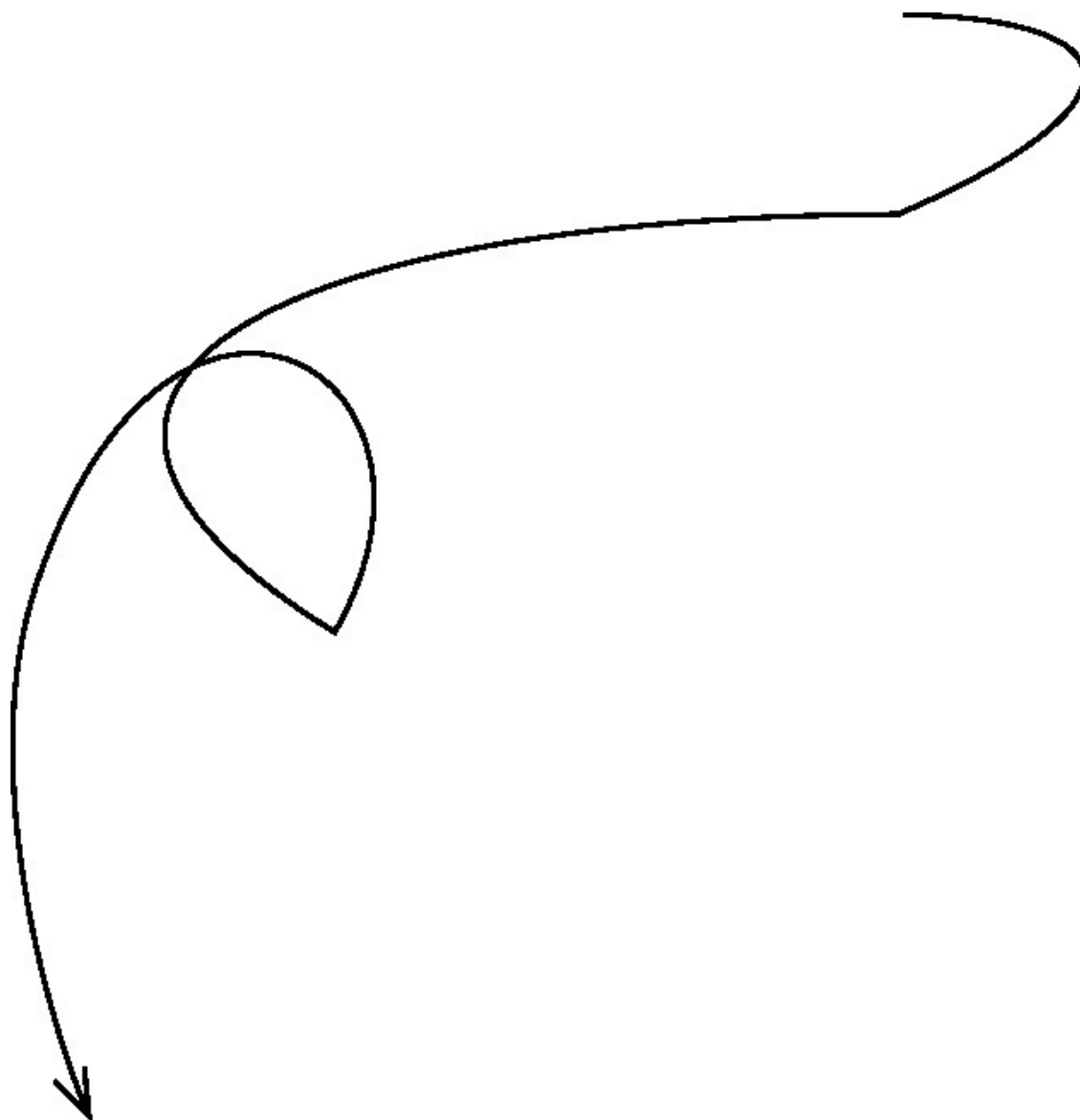
Основы ведения групп. Фазы развития группы

Работа с группой — искусство, в котором переплетаются психология, эмпатия и чуткость к человеческим переживаниям. Первая часть книги станет погружением в основы ведения групп, пониманием их этапов развития и особенностей взаимодействия ведущего и их участников. На этих страницах мы разберем фундаментальные принципы, которые помогают создать пространство, где каждый участник может расти, а группа — достигать своих целей.

*В группе всегда есть гармония:
участники звучат в унисон,
и слышна не только музыка
индивидуальных душ, но и мелодия
надежды на будущее.*



Начнем с правил, которые становятся невидимыми границами, обеспечивающими безопасность и уважение. В них заложены простые, но важные условия: право на самовыражение, обязанность слышать других, взаимное доверие. Эти правила не ограничивают свободу, а, напротив, открывают путь к искреннему взаимодействию.





Далее следуют этапы — фазы ориентации, дифференциации и аффилиации, каждый из которых приносит свои вызовы и возможности. В начале группа как будто лишь пытается встать на ноги: участники осматриваются, пробуют силы, осторожно ищут точки соприкосновения. Затем наступает время борьбы и поиска баланса, где важно удержать процесс от разрушительных конфликтов и направить его в русло конструктивного взаимодействия. И, наконец, группа достигает фазы сплоченности, когда разрозненные голоса начинают звучать в унисон, создавая ощущение общей цели и принадлежности.

Эти фазы похожи на карту, которая позволяет ведущему не потеряться в сложной динамике группового процесса. Вы узнаете, как строить доверие, поддерживать участников и справляться с сопротивлением, которое неминуемо возникает в процессе работы. Представьте вашу группу как оркестр. Каждый инструмент имеет свое звучание, свою уникальную партию. Но если музыканты не слышат друг друга, возникает какофония. Чтобы зазвучала музыка, требуется дирижер, способный объединить всех, создать пространство для каждого голоса и настроить участников на совместную работу. В группе мы ищем эту гармонию: звучание всех ее участников в унисон, где слышна не только музыка индивидуальных душ, но и мелодия надежды на перемены и лучшее будущее.

Глава 1

Жизнь в группе

Прежде чем мы углубимся в практику ведения групп, хочу предложить вам познакомиться с разработанным Ричардом Эрскином³ методом интегративной психотерапии, сфокусированной на отношениях, который базируется на восьми ключевых потребностях в отношениях. Почему это важно? Потому что понимание этих потребностей помогает лучше осознать, что движет нашими участниками и нами самими в процессе групповой работы. Давно известно: для того чтобы узнать себя, нам нужен другой человек, кто будет нас отражать и кто будет являться свидетелем нашей жизни, развития. Но не только отражение нам необходимо, нам жизненно необходим и обмен чувствами.

» » Чтобы осознать свои чувства, нужен другой человек, с которым я об этом поговорю, и он меня поймет, не осудит, подсветит мне мое состояние и поможет двинуться вперед.

Главным преимуществом терапии, сфокусированной на отношениях, является то, что именно *потребность в отношениях составляет основной мотивирующий опыт человеческого поведения, а контакт — это способ удовлетворения этой потребности*. Для того чтобы случился контакт в группе и сложились отношения, необходима сонастроенность.

Под сонастроенностью Эрскин понимает кинестетическое и эмоциональное восприятие другого, знание его ритма, аффекта и опыта, метафорическое нахождение в его коже.



Сонастроенность — это двусторонний процесс. Она начинается с эмпатичного проживания чувств, ощущений и потребности другого, обеспечивает взаимный аффект или резонирующий ответ. Эффективная сонастроенность предполагает, что терапевт одновременно осознает границу между ним, каждым участником группы и при этом свой внутренний процесс.

³ Ричард Эрскин — создатель метода интегративной психотерапии, профессор психологии и образования Университета Деусто, Бильбао, Испания.

Еще одним *важным принципом хороших отношений является вовлеченность терапевта*, которая достигается полным присутствием терапевта в момент встречи, когда участники могут почувствовать, что терапевт уважает их образ жизни, в том числе их психологические защиты, чувствителен к регрессу участников (а это на группе встречается регулярно), к индивидуальным смыслам жизни, что способствует нормализации, стабилизации, принятию.

Эта методика важна для нас как ведущих групп, потому что она позволяет нам быть более чуткими к тому, что происходит в динамике группы. Зная, какие потребности движут нашими участниками, мы можем лучше поддерживать их в групповом процессе, направлять их внимание на то, что для них действительно важно.

Потребности по Эрскину

Рассмотрим потребности, чтобы глубже понять, как они влияют на наши отношения и поведение в группе. Это поможет нам в дальнейшей работе, и вы увидите, как полученные знания могут стать инструментом для улучшения групповой динамики и личного роста каждого участника.

→ **01. Потребность в безопасности.** Всегда присутствует в начале работы группы, потому что участникам необходимо понимать, что они могут доверять друг другу, а другой не будет намеренно причинять никому вреда. Без этого интимность невозможна.

→ **02. Потребность в общности.** Она помогает строить отношения, идентифицировать и чувствовать себя подтвержденными в переживаниях. Для нас важно быть в контакте с людьми, обладающими похожим опытом.

→ **03. Потребность в самоопределении, авторстве своей жизни.** Это отчасти противоречит, а отчасти дополняет потребность в общности, потому что отделяет нас от других и делает частью отношений, тем самым способствуя сближению. Если потребность в общности проявляется в том, что человек говорит: «У меня так же», потребность в самоопределении заключается в том, что человек говорит: «А у меня вот так...»

→ **04. Потребность во влиянии.** Формулируя это стремление таким образом, Эрскин бросает вызов многим психотерапевтам, «запрещающим» нам менять других людей. Многие специалисты, сталкиваясь с желанием клиентов повлиять на поведение окружающих, рекомендуют им исследовать себя и определить, почему им этого хочется. По мысли Эрскина, это важно, но недостаточно. У каждого из нас есть здоровая, вновь и вновь возникающая потребность, чтобы другие учитывали нас в своем поведении, услышали нас и сделали так, как мы говорим, чтобы с нами считались на уровне действий, чтобы мы могли почувствовать рядом с другим свою значимость.

→ **05. Потребность в инициативе со стороны другого человека.** В практической психологии распространены представления о том, что человек должен стать самодостаточным. Не следует ждать, когда другой что-то предложит, нужно самим просить или даже делать это для себя. Отчасти Эрскин не соглашается с такими авторами, говоря о том, что у нас есть потребность не просто быть услышанными в озвученных нами просьбах (потребность во влиянии), но и стать средоточением инициативы другого. Грубо говоря, чашка чая, которую я попросила и которую мне предложили, — субъективно две разные чашки чая.

→ **06. Признание ценности со стороны другого человека.** Другими словами, нам важно ощущать, что мы являемся значимыми для другого, что нас видят в том, кто мы есть, воспринимают всерьез в том, что значимо для нас.

→ **07. Потребность в стабильном, сильном и компетентном человеке рядом.** Она ярко заметна в групповом процессе, где для полноценного развития нужны люди, которые умеют справляться с этой жизнью и знания которых превосходят наши. Эрскин подчеркивает, что такая потребность сохраняется в течение всей жизни, она не является достоянием только детского возраста.

→ **08. Потребность выражать свою любовь.** Часто в отношениях, когда мы не можем сказать, как мы любим, как нам хорошо с кем-то, как нам нравится что-то, мы чувствуем, что лишаемся чего-то важного, что между нами возникает препятствие. Выражая любовь, мы чувствуем взаимность в отношениях. Дети хотят говорить слова любви родителям, а участники группы, если закрыты все потребности, выражают любовь друг другу, ведущему, другим людям, всему миру. То есть существует потребность не только получать, но и выражать свою привязанность.

Конечно, это особенно заметно в детском возрасте, когда ребенок нуждается в инициативе со стороны взрослых, в том, чтобы его спросили: «Как прошел твой день? Что ты хочешь сделать сейчас? Что тебе нравится?» Но потребность сохраняет свою актуальность в течение всей жизни, и мы чувствуем себя более энергичными и счастливыми, если к нам стекается инициатива со стороны других людей. Это не заменяет того, что нам все равно полезно озвучивать, чего мы ждем, просить, чего мы хотим, а также заботиться о себе самим.

Гештальт-подход к ведению групп

В групповой практике я опираюсь на работы Джеймса Фрю, автора методического пособия *«Гештальт-подход к ведению групп»*, оно охватывает основные принципы и методы, которые я часто использую в своей работе. Поэтому для более глубокого понимания охотно рекомендую познакомиться с этим трудом подробнее.

Другим важным автором, на которого я ссылаюсь, является Ирвин Ялом. Его работа *«Групповая психотерапия»* является масштабным исследованием в области групповой динамики и психотерапии. Думаю, что Ялом заслуживает уважения уже за свою подробную и скрупулезную работу, которая остается актуальной сегодня, несмотря на многие изменения и новые открытия в групповой психотерапии.



Хочу дать совет читателям и студентам-психологам: очень важно научиться читать профессиональную литературу таким образом, чтобы не перегружать себя и не потерять интерес к теме. Читайте ее выборочно, обращая внимание только на те страницы и разделы, которые вам наиболее интересны и полезны. Это поможет избежать переутомления и поддерживать интерес к чтению. Моей книги это тоже касается, используйте ее как справочное издание, для того чтобы освежить в памяти свои знания.

Но начнем изучать искусство работы с группой с самого важного — с правил.

Глава 2

Комфорт превыше всего. Правила

Правила в группе — каркас, на который можно опереться в любой момент. Без них работать было бы гораздо сложнее, ведь они создают комфорт для участников, дают ощущение безопасности. Когда у каждого есть понимание границ, своих и чужих, атмосфера сразу становится спокойнее. Люди могут расслабиться и начать по-настоящему работать, открываться, делиться тем, что их волнует.

Правила помогают не только участникам, но и ведущим. Они уравнивают всех, независимо от того, на каком они уровне. Это не о власти или контроле, а о том, чтобы каждому в группе было комфортно и безопасно, чтобы все могли находиться на равных.

» » Доверие в группе начинается с простых вещей, когда мы знаем, что если кто-то ошибется, это будет признано, а если что-то пойдет не так, всегда можно вернуться к правилам, которые мы все заранее приняли.

Категории правил

Когда мы говорим о правилах в группе, важно понимать, что они неодинаковы. Есть несколько категорий, и все они важны по-своему. Это как слои в пироге: один слой не заменяет другой, но вместе они создают нечто целое.

→ **01. Первая категория — технические правила.** Базовая вещь, с которой начинается любая группа. Сюда входят вопросы времени, места и, например, использования телефона. В каком помещении мы встречаемся? Как найти помещение? Как до него добраться? Договоры, инструкции, ссылки, контакты организаторов, чаты и тому подобное. Именно детали создают тот фон, на котором развернется наша работа. Без четкого понимания границ группа может ощущать неуверенность, которая отвлекает от основной задачи.

→ **02. Вторая категория — организационные правила.** Здесь речь идет о том, как мы взаимодействуем на уровне структуры. Как долго длится занятие? Во сколько начинаем? Как часто встречаемся? Какова финансовая сторона вопроса? Какое количество пропусков допустимо? Эти правила помогают создать четкую организационную рамку, которая позволяет группе двигаться вперед с уверенностью. Например, если каждый знает, что оплату нужно внести заранее или что опоздания нежелательны, то у нас не возникает лишних вопросов, и все понимают, как устроен процесс.

→ **03. Ну и, наконец, самая важная, на мой взгляд, категория — содержательные и процессуальные правила.** Они касаются того, как мы взаимодействуем друг с другом в группе. Как мы даем обратную связь? Как реагируем на агрессию? Это те правила, которые поддерживают групповую динамику и позволяют каждому чувствовать себя в безопасности. Например, правило говорить от первого лица: «Я чувствую...», а не «Ты делаешь...». Такие нюансы очень сильно влияют на то, как развивается группа и как каждый участник проживает свой процесс.

Данные категории работают вместе, как детали механизма в часах. Если хотя бы одно правило выпадает, процесс может сбиться. Но когда все правила четко установлены и все участ-

ники следуют им, группа движется гармонично, и каждый может ощущать себя частью этого процесса.

Технические правила

→ **01. Стандартные правила.** Где пообедать? Можно сходить заранее самому проверить и потом рассказать группе, где лучше и вкуснее. Как устроены кофе-брейки? Где можно посидеть одному в тишине во время перерыва? Где туалет? Последнее особенно важно при работе с травмами насилия, где часто случается недержание, поэтому лучше, чтобы было два туалета.

→ **02. Можно ли фотографировать, делать аудио- и видеозаписи.** Правило может появиться, когда кто-то начинает фотографировать, например. И тут же можно его ввести. Если участник говорит, что его нельзя записывать и фотографировать, то мы уважаем его желание и следим за тем, чтобы он не попадал в кадр. И это тоже про партнерство: помню я или не помню просьбу — важна отработка навыка замечать другого, что ему это неприятно и он этого не хочет делать.

→ **03. Ограничения по времени.** Это правило особенно важно в самом начале. У меня понятие «*хранитель времени*» существует еще с незапамятных времен, когда я, преподаватель литературы, стремилась покрасоваться, как много я знаю, так что приходилось меня останавливать. Поэтому у меня всегда были «хранители времени», которые говорили: «Ира, закругляйся». Если у вас все хорошо со временем, то ОК. Если не совсем хорошо, то в самом начале «хранителя времени» можно назначать. В этом же правиле можно озвучить, сколько времени на обратную связь вы выделяете. Не скрою, правило спорное. Оно хорошо в тех группах, где есть люди с дефлексией, которые без умолку говорят и которых не остановить. Обычно это проявляется уже на этапе собеседования. Тогда лучше с самого начала ввести ограничения по времени. Есть группы, в которых время саморегулируется. Тогда правило можно игнорировать и просто обозначить некоторые рамки.

→ **04. Телефоны.** Звук мы точно отключаем и вибровозвонк тоже. Они очень отвлекают и участников, и ведущего. Можно сделать упражнение «Мой любимый телефон», которое заключается в ответах на два вопроса: «Что мой телефон может рассказать обо мне? И/или что я могу рассказать о своем телефоне?» Можно отвечать как письменно, так и устно. Это упражнение используется при работе с зависимостями. Когда человек разбирается, зачем он каждый раз заглядывает в телефон, это отрезвляет и снимает зависимость. Сложность в том, что многие сейчас в телефон что-то записывают. Тревожных участников это может напрягать, потому что им непонятно, то ли кто-то просто записывает учебную лекцию, то ли на диктофон записывает, то ли игнорирует происходящий процесс. Если вы видите, что все в группе сидит в телефонах, хотя бы поинтересуйтесь: «А что вы там делаете?»

→ **05. Техника безопасности в помещении.** Правило нужное и полезное. Особенно если вы находитесь в большом здании или на этаже есть «лабиринты», то необходимо следовать требованиям техники пожарной безопасности и познакомить людей с планом эвакуации.

→ **06. Правила для работы онлайн.** Это и про хороший интернет, чтобы максимально снизить уровень помех. Если существуют технические помехи, то теряется драгоценное время обучения и практики, и это мешает

сделать комфортной встречу онлайн. Про заранее скачанные программы, навыки работы с Zoom и Microsoft Teams.

Можно ввести правила по поводу котиков, собачек и детишек. Что делать, если они появляются в кадре, как группа на это реагирует. Часто спасают наушники, если нет возможности уединиться.

→ **07. Должны ли быть включены камеры.** Формат онлайн подразумевает полное присутствие участников на группе, как и при офлайн встрече. Если это терапевтическая группа, работает правило — камера включена. Возникает напряжение в группе, когда кого-то не видно, теряется энергия группы, участники и ведущий не понимают, человек здесь или нет, все ли у него хорошо или ему нужна помощь. Если обучающая группа, то оба варианта подходят. На время индивидуальной работы остальные участники выключают камеры.

Организационные правила

К организационным правилам относятся вполне стандартные вопросы, которые важно проговорить и согласовать до начала работы: оплата, пропуски, договоры, расписание занятий, структура тренинга, предполагаемый опыт (что получит участник в конце).

Если вы сами все организуете, то сами и озвучиваете. Если есть ответственные специалисты, помощники, кураторы, то это делают они.

» » Рекомендую выходить на то, чтобы у вас был помощник, желательно не участник вашей группы.

Часто одного из участников назначают старостой, ему дают скидку за администрирование. Лучше брать помощника, оплачивать его услуги ежемесячно, чтобы он делал организационную работу вместо вас.

Почему не из группы? Вся негативная энергия будет направляться не на вас, не на отношения в группе, а на менеджера. А он тут ни при чем, и он может не уметь обрабатывать конфликты.

Если он участник группы, то возникают двойные отношения, которые не дают ничего хорошего для динамики. Тогда менеджер станет замещающей фигурой, мальчиком для битья. Вместо того чтобы что-то друг другу говорить, участники группы будут транслировать на него или через него. Если вы совмещаете функции менеджера и ведущего группы, то будьте готовы, что на вас станет выливаться агрессия по организации процесса. И тогда это тоже ненужная динамика.

» » Самый лучший вариант, если организационные вопросы будет решать специалист, находящийся вне процесса.

Он может обратиться к вам за помощью, чтобы урегулировать организационные правила.

Содержательные правила

В этом разделе речь пойдет о непосредственном содержании и контексте работы с группой. Эти правила очень важны для ведущего, и я бы их разделила на собственно содержательные и процессуальные.

Содержательные правила — что мы говорим, о чем говорим, что делаем, как делаем.

Если кто-то один говорит, другие не перебивают. Этим правилом мы возвращаем уважение к мнению другого, даже если мы не согласны с ним.

Правило «стоп». Мы не даем оценок, не ставим диагнозы, не интерпретируем. Если кто-то не соблюдает это правило, то этому участнику можно сказать: «Стоп!»

Также если по какой-то причине вы не можете дальше говорить, принимать участие в процессе, то можете воспользоваться этим правилом (кратко или подробно объяснив причину).

Правило искренности. Если вы не хотите о чем-то говорить, то вы можете сказать: «У меня есть что сказать, но я пока не готов, потому что еще тяжело об этом говорить». И это будет гораздо полезнее для всех участников, чем утаивать.

Правило включенности. В группе нет наблюдателей, все принимают участие в работе. Есть исключение. Я могу сказать: «Стоп. Дальше я не иду». Но это тоже будет говорить о моей включенности. Даже если я не хочу выполнять это упражнение, я говорю «стоп» и как-то объясняю, почему я не могу туда идти. Это будет более полезно, чем мы будем заставлять человека насильно участвовать в упражнении.

Правило эмоциональной открытости. Все разногласия решаются в группе, а не за ее пределами. Особенно если вы видите, что в группе много курильщиков. Стопроцентная динамика группы будет сливаться в курилку без этого правила. «То, что происходит здесь, вне группы не обсуждается. Это достояние группы, и это надо оставлять участникам».

Этическое правило. «Мы не занимаемся друг с другом сексом, и прежде чем начать дружить, имейте в виду, что здесь вы были в особых, специально созданных условиях, и здесь проявлялись более открыто, не так, как в обычной жизни». Поэтому, если вы решили дружить, то сделайте паузу, как минимум три месяца, чтобы как-то прийти в себя после группы. Такая чрезмерная открытость в личной жизни может сильно помешать, в том числе и дружбе. А людям, которые никогда так сильно не открывались, кажется, что вот с этой открытостью они точно могут с этим человеком подружиться, и им будет хорошо. Может произойти с точностью наоборот.

Используем «Я-высказывание». Лучше использовать пятичастную формулу. Она длинная и нудная, но нужна для того, чтобы выработать навык. А потом можно говорить уже более доступным языком.

Есть и трехчастная формула:

- **01.** Когда я слышу тебя, у меня внутри возникает такое чувство...
- **02.** Я чувствую себя...
- **03.** И я бы хотел...

А в пятичастной добавляется еще:

- **04.** Давай мы как-то это обсудим, потому что я так дальше не могу...
- **05.** Насколько для тебя это исполнимо?..

Наказания. Если есть правила, должны быть какие-то наказания. Это обсуждается с группой. Штрафы или без штрафов. Лучше это заранее обговорить.

Конфиденциальность. Мы сохраняем конфиденциальность происходящего в группе и можем за пределами группы рассказать только про свои чувства, теоретические осознания. Чтобы участники прониклись необходимостью соблюдения этого правила (особенно в маленьких населенных пунктах или городах), я даю такое упражнение.



Вспомните какой-нибудь случай (лучше из детства), когда вы кому-то рассказали большой секрет, попросили человека, чтобы он никому это не говорил, он согласился, а потом вы узнали, что этот секрет разболтали. Разделитесь на пары и в течение 10 минут расскажите о своих переживаниях в тот момент и сейчас, когда вы об этом вспоминаете.

Вы уже догадались, что мы исследовали два правила — правило конфиденциальности и правило безопасности. Это самое, наверное, драгоценное в групповой работе, когда люди умеют обеспечивать себя и других безопасностью или хотя бы стремятся к ней.

Люди вспоминают разные варианты: каково это, быть носителем тайны (я, как та туча, должен удерживать себя, чтобы дождь не пролился на землю), либо каково это, кому-то довериться, а потом твое доверие разрушают и предают тебя. И тогда мы понимаем, что не всегда можем сохранить безопасность, доверие и искренность.

Поэтому мы не называем имен, не описываем участника группы, чтобы можно было его идентифицировать. Мы рассказываем про то, что с нами произошло.

» » Мы учим участников, как говорить только о своих чувствах.

Процессуальные правила

Процессуальные правила — то, что происходит с нами и между нами в процессе работы, что способствует сплочению, безопасности. Групповой процесс — уровень энергии, молчание, обсуждение, активность, нежелание участвовать, наличие интеракций между участниками. К таким правилам относятся:

Правило обострения. Мы заранее предупреждаем участников, что может так случиться, что боль может уйти в острую фазу — это нормально. Если вы беретесь за свое лечение, то неизбежно наступите на какие-то мины. В какой-то момент психологически, а иногда и физически будет даже больше, чем было «до». Это тоже в порядке вещей. Участникам следует объяснить, что они могут говорить без стеснения и страха. Тогда группа будет сразу искать,

как миновать минное поле, либо будет «подорваться», и тогда придется учиться, как с этим обходиться.

Освобождение энергии. Мне очень понравилась метафора одного тренера: «Ловить кончик хвоста крысы Шу-шу». Иногда человек так ловко убегает от каких-то чувств, что вернуть их уже невозможно. И тогда хорошо бы записать, что ускользнуло, на какой теме это ускользнуло. И потом этот «хвостик» ловится. Это касается и ведущего, и участников группы.

Личный вклад. Я даю такое упражнение на личный вклад на этапе ориентации: «Как ты думаешь, какой вклад ты можешь внести в работу группы?» На этапе дифференциации: «Как твои действия продвигают группу?», и на этапе аффилиации: «Если бы тебя не было в этой группе, то чего бы группа лишилась?» Этим упражнением мы возвращаем ценность каждого из участников, и группа за этой ценностью идет.

Правило принятия. Вводя это правило, можно пояснить, что в групповом процессе мы часто встречаемся со своими и чужими проекциями, переносами, и тогда мы принимаем: «Да, я на тебя злюсь, потому что я в тебе вижу не участника группы, а свою маму. И с этим переносом я пока справиться не могу. И пока я принимаю это как данность, потому что пока не могу ни в терапии, ни здесь с тобой пройти это тяжелое место. Но я принимаю и осознаю, что это перенос или моя отщепленная часть, которую я вижу в тебе». Я обычно предлагаю завести страничку в тетради, где вы будете записывать свои телесные ощущения, чувства, мысли, с ними связанные. А также полезно туда записывать последние слова, которые вы помните перед тем, как уснули на группе (такое тоже часто случается). Если постоянно вести такой дневник, то можно вычислить свои триггерные слова или действия.

Правило ответственности. Каждый из участников несет персональную ответственность за терапевтическую работу. Если вы удерживаете чувства, то хотя бы скажите об этом вслух. Если вы молчите, то группа и ведущий об этом не знают и ничем не могут вам помочь.

Что угодно, только не дискомфорт. Каждый из участников сам себе обеспечивает комфорт. И это правило может потом запустить динамику. Часто можно встретить ситуацию, когда один себе обеспечивает комфорт, но при этом создает дискомфорт рядом сидящему. Тогда есть повод для межличностного общения.



Вот что важно знать про правила: есть у них одна особенность — с ними можно переусердствовать. Особенно если вы будете их попросту перечислять, то переборщите наверняка. Поэтому некоторые правила, особенно содержательные, лучше давать в виде упражнений.

Глава 3

Фаза ориентации

Джеймс Фрю и Ирвин Ялом предлагают различные подходы к разделению фаз развития группы, хотя в целом их теории схожи. Ялом детально описывает каждую отдельно, в то время как Фрю сгруппировал их в три основные. Такой подход мне кажется более упрощенным и удобным для практического применения.

Вот какие три фазы развития группы выделяет Фрю:

- **01. Фаза ориентации** — начальный этап, когда участники знакомятся друг с другом и устанавливают базовые правила и нормы группы.
- **02. Фаза дифференциации** — этап, на котором возникают конфликты и конкуренция, где учатся выражать и решать свои разногласия.
- **03. Фаза аффилиации** — заключительный этап, когда группа становится сплоченной и участники работают вместе для достижения общих целей.

Ялом рассматривает развитие группы более детально, углубляясь в каждую из фаз, и дает описание более конкретных случаев на разных этапах. Это полезно для более глубокого анализа и понимания динамики группы, но не всегда удобно для практического применения.

Оба подхода имеют свои достоинства, и важно уметь адаптировать их в зависимости от конкретной ситуации и потребностей группы.

Иногда в разговорах с коллегами, которые уже ведут группы, но без специализации, я часто с удивлением слышу об их стремлении сплотить группу в самом начале. Тогда как я убеждена, что это завершающий этап. *Первый же этап — создать безопасные условия и сориентировать участников* так, чтобы они смогли с внутриличностного уровня перейти на межличностный и только потом, пережив групповой уровень, перейти в фазу сплоченности. Это групповой процесс, который невозможно выстроить без двух предыдущих.

» » Группы никогда не будет, если человек дезориентирован и если он не совершил переход из внутриличностного слоя в межличностный, а потом на групповой уровень.

Чтобы группа сплотилась в самом начале, нужны вся ваша энергия, харизма, власть, но тогда группа пойдет за вашей фигурой, а не за своей. Можно так делать? Да, но это очень затратно. И не факт, что группа в конце не сплотится против вас.

Лучше начинать любую группу с *фазы ориентации*. Даже если эта группа существует 4-й год или 10-й, все равно мы начинаем с фазы ориентации. Где мы? Всем ли составом идем? Если кого-то нет, как мы снимаем тревожность? И на протяжении жизни и работы группы мы время от времени помогаем сориентироваться, проверяем, насколько сейчас безопасно, насколько все включены в процесс, одна ли у нас цель, все ли в этой цели едины, все ли мы идем туда, куда ведущий предлагает. Это включает проверку, насколько безопасно продолжать движение вперед.

» » Примером успешного прохождения фазы ориентации является осознание участниками своих чувств и переживаний при вступлении в группу. Тревожность и неуверенность на этом этапе — нормальные явления, которые должны быть адресованы ведущим.

Цель фазы ориентации — *создание основы для дальнейшего взаимодействия участников группы, закладка фундамента, на котором будет строиться весь групповой процесс*. Здесь важно, чтобы каждый участник почувствовал себя в безопасности и мог постепенно

доверять окружающим. Это та отправная точка, с которой все начинается, и без ее прохождения невозможно двигаться дальше.

В этой фазе главная цель — **обеспечить каждому участнику возможность познакомиться с группой и с самим собой в новом контексте**. Участники должны понять, какие правила будут в группе, как происходит взаимодействие, чего они могут ожидать от процесса. Если на этой стадии удастся создать атмосферу, где человек сможет свободно проявляться, где его не осудят, а примут, — это уже половина успеха.

» » Только в безопасной обстановке возможны открытое выражение эмоций и работа с глубинными личностными вопросами.

Когда участники видят, что можно говорить о сложном, что другие их слушают и понимают, что ведущий следит за тем, чтобы каждому было комфортно, они начинают раскрываться. Это открытие — результат успешной ориентации, и оно способствует тому, что группа переходит на следующий этап, более продуктивный и насыщенный.

Успешное прохождение фазы создает прочную основу для того, чтобы в дальнейшем каждый мог не просто присутствовать, а активно участвовать, вносить свой вклад и брать на себя ответственность за групповой процесс.

В фазе ориентации в группе начинают разворачиваться самые первые процессы — это как настройка тонкого механизма. Каждый участник только присматривается к другим, пытается понять, как себя вести, что допустимо, а что — нет, также возникает и желание поддержать друг друга. Кто-то подхватывает чужие высказывания, подтверждает мысли другого участника: «Ой, и у меня так было!», «Я тоже с этим сталкивался». Такой процесс важен, потому что он помогает участникам увидеть, что они не одни в своих переживаниях, что их боль, тревоги и сомнения разделяют другие.

Ориентация

Первое, с чем сталкивается каждый участник, — необходимость понять, **что здесь происходит**, кто есть кто, какая атмосфера царит в группе. Внутренний диалог примерно таков: «Можно ли здесь быть собой? Как другие отреагируют на мои мысли, эмоции? Стоит ли доверять ведущему?» На этой стадии люди склонны быть осторожными и сдержанными, ведь новый коллектив, особенно в терапевтической группе, всегда вызывает тревогу. Каждый присматривается и постепенно решает для себя, готов ли он включиться в работу.

» » Типичное поведение в фазе ориентации — люди стараются держаться подальше от раскрытия собственных глубоких переживаний и эмоциональной вовлеченности в групповой процесс.

Первое и самое распространенное сопротивление в этой фазе — **страх открытости**. Люди не готовы сразу показывать свою уязвимость, они боятся быть осужденными или непонятыми.

Один из классических примеров — молчание. Участник может сидеть тихо и ничего не говорить на протяжении нескольких встреч, даже когда его прямо спрашивают. Это форма защиты: «Если я ничего не скажу, то и зацепить меня будет не за что».

В одном из моих опытов с группой был случай, когда мужчина на протяжении двух сессий только слушал, практически не участвуя в обсуждениях. Когда я решила сделать интервенцию и напрямую спросила: «А что с тобой происходит, почему ты молчишь?», он ответил, что пока не чувствует себя в безопасности и хочет разобраться, что здесь происходит. В такой ситуации важно дать участнику пространство, не давить на него, но и не оставлять в стороне. Ведь даже **молчание — это процесс, и его тоже можно исследовать**.

В фазе ориентации важно поддерживать участников и постепенно погружать их в групповую динамику, помогая им осознать свои страхи и сопротивления.

Здесь ведущему нужно быть чутким и осторожным, чтобы не форсировать события, но при этом двигать процесс вперед. Интервенции и упражнения на этом этапе должны способствовать знакомству, снижению тревоги и созданию безопасной атмосферы.

Интервенции

→ **01. Интервенция на обозначение границ и ролей.** Я часто начинаю с того, что делаю видимой роль каждого участника в группе. Спрашиваю: «Как вам кажется, какую роль вы сейчас занимаете в этой группе? Чем вы могли бы быть полезны?» Это помогает участникам не только осознать свое место, но и увидеть, что они уже вносят вклад в групповую динамику, даже если просто молчат. Например, человек может сказать: «Я пока наблюдаю», — и это уже активная роль. Главное — показать, что любое поведение имеет значение.

→ **02. Работа с ожиданиями.** На этой стадии я всегда уделяю внимание ожиданиям участников. Важный вопрос, который стоит задать: «С какими ожиданиями вы пришли сюда? Что хотите получить от этой группы?» Очень часто у участников есть фантазии о том, что группа волшебным образом решит их проблемы. Этот вопрос помогает раскрыть ожидания и начать обсуждать реальность: что возможно, а что нет.

→ **03. Интервенция на прояснение чувств.** Важно помочь обозначать свои чувства. Спрашиваю: «Что вы чувствуете сейчас, когда слышите других? Что вы чувствуете, когда рассказываете о себе?» Это помогает участникам осознать свое внутреннее состояние и не игнорировать возникающие эмоции. Например, если кто-то говорит: «Мне как-то не по себе», — можно помочь ему прояснить, что за этим стоит: тревога, страх, недоверие.



Упражнение «Я здесь и сейчас»

Одно из моих любимых упражнений для фазы ориентации. Я прошу участников поделиться тем, как они чувствуют себя здесь и сейчас, не углубляясь в прошлое или будущее. Формулировка проста: «Я сейчас чувствую...» Это помогает людям погрузиться в текущий момент, обратить внимание на свое состояние и заметить, что они не одиноки в своих

переживаниях. Упражнение очень мягкое, оно снижает тревожность, потому что никто не ждет от вас глубоких откровений.

Упражнение на контакт через взгляд

Для создания более глубокого контакта можно использовать упражнение на зрительный контакт. Я предлагаю участникам встать в круг и просто смотреть друг другу в глаза по очереди. Это помогает создать невидимую связь, которая дает ощущение доверия и сопричастности. Часто это вызывает много эмоций — от смеха до слез, но такие реакции полезны, потому что позволяют людям увидеть, что они не одни в своих страхах и переживаниях.

Упражнение «Ожидания и страхи»

Попросите каждого участника написать на бумаге свои ожидания от группы и свои страхи. Затем предложите поделиться своими мыслями в круге. Это всегда вызывает отклик. Люди начинают осознавать, что их страхи и ожидания очень схожи с тем, что чувствуют другие. Это дает ощущение безопасности и поддержки. Часто участники говорят: «Я думал, что один боюсь этого», — и тут же слышат: «Я тоже!»

Групповое упражнение на телесное осознание

Простое упражнение, которое помогает участникам осознать телесные реакции на группу: я предлагаю им сесть удобно, закрыть глаза и несколько минут просто побыть в теле, наблюдая, где возникает напряжение. После этого спрашиваю: «Что вы заметили? Где в теле было напряжение?» Это дает возможность осознать физические реакции на групповую динамику и поделиться своими чувствами. Например, один участник может сказать: «Я почувствовал, как у меня напряглись плечи, когда один из участников начал говорить», — и это может стать началом работы с внутренним напряжением.

Поддержка

В фазе ориентации важно помнить, что *группа только формируется и ведущий должен быть максимально поддерживающим, но при этом четким в своих интервенциях*. Это время, когда участники начинают чувствовать группу как целое, но их внутренние конфликты и страхи могут мешать свободному взаимодействию. Поэтому мы как ведущие должны быть готовы к тому, что процесс пойдет медленно, и постоянно подбадривать группу, мягко направляя ее к большей открытости и взаимному доверию.

В фазе ориентации работа ведущего особенно важна, так как именно на этом этапе закладывается фундамент всех дальнейших процессов в группе. Ведущий должен быть не только внимательным и чутким к происходящему, но и уверенно направлять группу, при этом не подавляя ее. Моя задача на этом этапе — создать безопасное пространство, в котором каждый участник сможет ощутить поддержку и постепенно войти в процесс работы.

Особенности работы ведущего

В фазе ориентации я всегда стараюсь быть максимально доступной для участников. Что вовсе не значит, что я должна буквально быть с каждым постоянно, но важно, чтобы они чувствовали мое присутствие, видели, что я рядом и что внимательно слежу за тем, как разворачивается динамика в группе. Участники на этом этапе часто пребывают в состоянии неуверенности — они еще не понимают, что будет происходить, как себя вести, что можно говорить, а что — нет.

Поддержка и структура

Главная моя роль в этой фазе — поддержка и структурирование. Важно не торопить события и не заставлять людей сразу «идти вглубь». Дайте им возможность освоиться, почувствовать себя частью группы. Я создаю для этого определенные рамки: объясняю правила, проясняю ожидания, рассказываю о том, как будет происходить работа. Это дает участникам ощущение стабильности и предсказуемости — ключевые вещи на начальной стадии работы группы.

Например, я могу сказать: «На этом этапе вам не нужно торопиться рассказывать о своих глубоких переживаниях. Наша задача — познакомиться друг с другом и понять, как нам здесь вместе». Это снимает напряжение и дает участникам ощущение, что они не обязаны сразу раскрывать свои внутренние конфликты.

Поддержание атмосферы безопасности

Ведущему на этой стадии важно внимательно следить за тем, как группа взаимодействует, и сразу купировать любые проявления агрессии, раздражения или нетерпимости. Например, если кто-то начинает проявлять недовольство по отношению к другому, я мягко вмешиваюсь, но не осуждаю. Могу сказать: «Кажется, здесь возникло некоторое напряжение. Давайте попробуем понять, что это может значить для каждого из нас». Это помогает снизить градус напряжения и одновременно учит группу новому способу общения — через открытость и принятие.

Работа с молчанием

Часто в этой фазе группа может замолкнуть. Это нормальная реакция, связанная с тем, что участники еще не осознают своих ролей и не знают, как взаимодействовать. Моя задача — не пугаться молчания, а дать группе время освоиться с ним. Иногда я могу сказать: «Вы сейчас молчите. Давайте попробуем почувствовать, что стоит за этим молчанием». Это помогает участникам осознать, что даже молчание — это часть процесса, и его не нужно избегать.

Проявление гибкости

В фазе ориентации важно проявлять гибкость в методах работы. Я никогда строго не придерживаюсь одного подхода, потому что каждая группа уникальна. Иногда, если я вижу, что участники слишком напряжены, я могу предложить легкое телесное упражнение, чтобы снять напряжение. Если я замечаю, что в группе много тревоги, могу использовать медитацию или упражнение на дыхание. Все это делается для того, чтобы участники могли почувствовать себя более комфортно и свободно.

Стратегии ведущего

→ **01. Поддерживающая интервенция.** Я постоянно даю понять участникам, что все их чувства и переживания важны. Например: «Я вижу, что вам сейчас трудно говорить, и это нормально. Вам не нужно торопиться».

→ **02. Создание атмосферы доверия.** Я часто напоминаю о том, что все, что происходит в группе, остается в группе. Это особенно важно для тех, кто впервые участвует в таком процессе и боится осуждения или неприятия. Например: «Все, что вы здесь рассказываете, остается только между нами. Это наше общее пространство безопасности».

→ **03. Аккуратное введение правил.** Правила должны быть четкими, но не подавляющими. Я говорю о них как о границах, которые помогут нам двигаться вперед. Например: «Мы здесь для того, чтобы уважать чувства друг друга. Это значит, что мы говорим только от своего лица и не критикуем других».

→ **04. Активное слушание и обратная связь.** В фазе ориентации важно, чтобы участники чувствовали, что их слышат. Когда кто-то высказывается, я всегда возвращаю ему его слова: «Вы сказали, что чувствуете тревогу. Это может быть важным сигналом для группы. Давайте попробуем поговорить об этом».

Завершение фазы

Когда фаза ориентации подходит к концу, я даю группе понять, что мы готовы двигаться дальше. Это может быть легкое подведение итогов: «Кажется, мы уже лучше понимаем друг друга и готовы к более глубокому исследованию». Такой переход помогает участникам осознать, что мы движемся вперед, и готовит их к более активному участию в процессе.



В фазе ориентации ведущий становится как опорой, так и направляющим вектором для группы. Без давления, без форсирования событий — но с четким пониманием того, куда мы идем и зачем.

Итак, мы подошли к завершению первой фазы — фазы ориентации. Она, как я уже говорила, закладывает основу для дальнейшего процесса работы. Здесь участники знакомятся с правилами, привыкают к пространству и к тому, что здесь, в группе, можно быть разными. Можно быть неуверенными, тревожными, осторожными, но в любом случае — быть собой.



Важно, что на этом этапе все те чувства, которые возникают, будь то страх, смущение или желание спрятаться, — это нормально. Это и есть первый шаг к тому, чтобы начать открываться.

На этом этапе *происходит первый контакт с реальностью группы*. И наша с вами задача — осознать, что это только начало пути. Мы еще не знаем, кто мы друг для друга, мы еще не успели углубиться в наши внутренние процессы, но уже сделали важный шаг — начали двигаться вместе.

Когда я веду группы, всегда обращаю внимание на то, как участники чувствуют себя к концу этой фазы. Стало ли им легче быть в группе? Есть ли уже зародившееся доверие? Возможно, у кого-то есть сомнения или вопросы, которые нужно обсудить, чтобы они не тянулись за нами в следующую фазу. Важно подвести итоги и прояснить, что эта фаза — лишь первая ступень. Мы будем двигаться дальше, но перед этим нужно осознать, где мы находимся сейчас.

Плавный переход к следующей фазе — фазе дифференциации — требует внимательности. Именно здесь могут начаться первые реальные конфликты и столкновения интересов. Это нормальная часть групповой динамики. И моя задача как ведущего — подготовить участников к этому.

» » Мы теперь уже больше знаем друг друга, и, возможно, теперь нам станет легче замечать не только свои чувства, но и реакции на других участников. Это нормально, что в какой-то момент могут возникнуть недопонимание или напряжение. И наша задача — научиться работать с этими чувствами.

Таким образом, завершение фазы ориентации — это и подведение итогов, и подготовка к следующему шагу. Мы здесь для того, чтобы расти, а рост всегда связан с дискомфортом. Но это здоровый и необходимый этап на пути к полноценной работе в группе.

Глава 4

Фаза дифференциации

Но вот участники немного познакомились, и наступает фаза дифференциации. Это естественный процесс, особенно если группа состоит из сильных личностей. Кто-то хочет взять на себя роль лидера, кто-то пытается противопоставить себя группе или ведущему. Конкуренция здесь проявляется в форме скрытых «сражений» — кто больше скажет, чей опыт важнее, кто правильнее формулирует свои мысли. Это создает определенное напряжение среди участников, особенно тревожных.

Поддержка и первый контакт

Несмотря на напряжение, несмотря на то, что кто-то начинает проявляться смелее, резче, громче, группа параллельно продолжает искать поддержку друг в друге, как на этапе ориентации.

В этой фазе я наблюдаю нежелание вступать в открытый конфликт — люди скорее станут соглашаться и поддерживать друг друга, даже если глубоко внутри чувствуют иначе. Главное сейчас — создать иллюзию спокойствия и безопасности, ведь так страшно уходить из стадии безопасности. Например, у одной участницы были сомнения по поводу работы группы, но она их сразу не высказала. Когда я напрямую спросила, как ей в группе, она ответила: «Мне нужно время, чтобы привыкнуть. Я пока не поняла».

Это момент, когда участники знакомятся с групповым процессом, выстраивают первые границы и отношения, где они встречаются не с похожестью, а с разностью.

» » Каждый примеряется к группе, к себе в группе, к ведущему и к тому, что его ждет в дальнейшем, особенно если стали появляться чувства, мысли и действия, которые не способствуют сближению.

Стадия буквально пронизана напряжением: люди ищут свое место в группе, стараются понять, какие правила здесь действуют, что допустимо, а что нет. И начинают появляться конфликты, борьба — вначале не явные, но очень ощутимые. Это может быть борьба за статус, когда участники стараются показать свою индивидуальность, значимость, ум, опыт, и это часто выражается в скрытой или открытой конкуренции. Здесь начинается активная конкуренция за внимание, за лидерство, за возможность влиять на группу. Происходит открытая или скрытая борьба за власть, когда каждый хочет утвердить свою позицию.

Например, кто-то может начать активно спорить с другим, демонстрируя свое превосходство: «Я с тобой не согласен, у меня был другой опыт». Или они начинают оспаривать каждое слово ведущего: «Я думаю, что это не так работает, у меня совершенно другой взгляд на это». Такое сопротивление может проявляться в форме постоянных вопросов, критики, попыток переключить внимание группы на себя.

В одной из групп я столкнулась с тем, что участница стала критиковать саму методику работы: «Ну и что, что я вам расскажу о своем детстве, мне это ничего не даст, это осталось в прошлом!»



В таких случаях важно не вступать в открытый конфликт или убеждать в необходимости обращения к воспоминаниям о прошлом, но и не игнорировать.

Интервенция может быть мягкой, но точной: «Ты говоришь, что тебе это не поможет. А чего ты ожидаешь? Как ты себе представляешь результат работы в группе?» Таким образом мы обращаем сопротивление в процесс осознания (о том, как работает сопротивление, — чуть позже).



Дифференциацию еще называют стадией шторма, соревновательной стадией, стадией независимости, стадией конфликтов.

Фаза дифференциации — самый острый этап в развитии группы.

В разных источниках она называется по-разному. Именно здесь проявляется то, что долгое время могло быть подавлено или спрятано на стадии ориентации. Если в начале пути все стремились к общности и безопасности, то теперь наступает момент, когда участники начинают ясно выражать свои различия, сталкиваться с тем, что они могут думать, чувствовать и действовать по-разному. Здесь возникают вопросы: «Могу я отличаться от других и быть с ними связанным?»



Контроль — кто определяет движение, направление? Контрзависимость — я устал делать то, что мне говорят другие.

На этой стадии проявляются наши тени, проекции, переносы, и это очень хорошо, но многими участниками переживается непросто. Нужна определенная доля мужества, чтобы заговорить о себе, заявить о себе, о своей позиции, потребности в полный голос, обозначить свои границы и увидеть границы другого, предъявить свои особенности и принять особенности другого.



Важно понимать, что без этого движения от «мы» к «я» невозможно дальнейшее развитие и укрепление группы.

Именно в этой фазе происходит проверка на прочность как для участников, так и для ведущего. Главный вопрос, стоящий перед каждым: как я могу быть собой и при этом оставаться в группе? И если процесс проходит осознанно, через осмысление, сближение, а не через разрушение, то психотерапевтический эффект обеспечен.

Кроме того, в фазе дифференциации могут возникнуть проблемы с тем, что участники начинают уходить в защитные механизмы, такие как избегание или изоляция (об этом подробнее см. в главе 8). Это особенно заметно, когда кто-то из участников перестает активно участвовать в обсуждениях, замыкается в себе или уходит в молчание. Здесь можно предложить

интервенции, которые помогут участнику вернуться в процесс, например задать вопросы: «Что происходит с тобой сейчас?» или «Как ты себя чувствуешь в этот момент в группе?».

Работа с сопротивлениями в фазе дифференциации требует от ведущего терпения и чуткости. Как я уже сказала, **цель фазы дифференциации — помочь участникам осознать и принять свои различия, заявить о своей индивидуальности и научиться выстраивать конструктивные отношения на основе этого.**

Задача группы — не просто справиться с конфликтами и противоречиями, а научиться использовать их для личностного роста и для развития группы. Эта фаза способствует успешному развитию всех, поскольку создает условия для того, чтобы каждый участник нашел свое уникальное место. Благодаря этому процессу группа становится более устойчивой и зрелой, а ее члены учатся взаимодействовать, несмотря на различия.



Дифференциация — это соревнование: кто будет лидером, какую власть делим, в чем заключаются противостояние, независимость, контрзависимость.

А также:

→ **01. Умение разделять мысли и чувства.**

→ **02. Отделять свои мысли и чувства от мыслей и чувств других людей.** В этом определении заложен очень глубокий смысл. Если есть хорошо сформулированное отделение «это мое, а это твое», то в этом случае тревожность и попадание в клиентскую позицию в обучающих группах либо минимизируются, либо этого вообще не будет.

→ **03. Помнить о себе.** Мы все помним сакраментальную фразу: «Сначала маску на себя». Мы, особенно ведущие группы, сначала надеваем маску на себя. И помните, у нас было правило: «Все что угодно, кроме дискомфорта», поэтому, если вы видите, что начался шторм, сначала спросите у себя: «Как мне с этим?» А потом обязательно спросите участников: «Как вам с этим?» Так мы будем им помогать думать о себе. Если кто-то скажет: «Для меня любое повышение голоса — это что-то, что меня отбрасывает в регресс», тогда мы договариваемся о том, как каждый будет обходиться с тем, что происходит, и как мы можем друг другу помочь пройти сложный процесс регресса. Иногда участник осознает, что с ним что-то произошло в группе постфактум, и для этого случая опять применяем правило: «Все что угодно, кроме дискомфорта». Поэтому мы призываем к тому, чтобы каждый думал о себе.

→ **04. Насколько вы сохраняете адекватность при общении в сложных ситуациях.** Иногда вспыхивает деструктивная динамика, и с самого ее начала понятно, что она не несет терапевтического эффекта. Такую динамику лучше вовремя остановить и перенаправить в конструктивное русло, если это возможно. Если вы видите, что человека «несет», можете с ним сделать пятиминутную виньетку⁴: «Я замечаю, что у тебя голос стал высоким. Насколько ты можешь выдерживать трудный разговор? Что ты про это знаешь?» Таким образом мы возвращаем его на внутриличностный уровень, уводим с межличностного уровня к себе, помогаем встретиться с собой, понять и/или пережить, что происходит.

Когда вы снизите уровень накала, поможете участнику осознать его проекцию, перенос, то дальше всем станет легче. В этом процессе иногда мы проявляем свойственную человеку реакцию: даже абсолютно спокойный человек в моменте может не понять своей реакции, мы ведь не роботы.

» » Реакция может вызывать тревогу, и тревожиться, когда человек не понимает, что происходит, — это тоже нормально.

Здесь мы учим участников прощать себя, других, извиняться, осознавать скрытые процессы.

» » Я появляюсь как отдельная личность, и я как личность спрашиваю себя: «Умею ли дифференцировать чувства и мысли, умею ли я отделять мысли и чувства других людей, умею ли я не придавать свое значение словам, мыслям, действиям другого человека?»

Хорошо поддерживает этот процесс правило *«Мы не даем оценок, не ставим диагнозы, не интерпретируем»*.

Часто можно наблюдать, как участники демонстрируют сильные стороны или пытаются утвердиться через конфронтацию с другими. То есть возникают ситуации, когда один участник активно критикует другого, чтобы подтвердить свою позицию, или когда кто-то пытается стать лидером мнений. Я помню, как в одной из групп в этой фазе участники начали активно конкурировать за мое внимание как ведущего. Они не просто хотели высказаться, а стремились получить мое одобрение и подтвердить свою значимость через мои реакции.

Еще одним характерным феноменом фазы является сопротивление групповому процессу. Часто участники могут начать выражать недовольство тем, как организована работа, или пытаться уйти в оппозицию к ведущему. Это может выглядеть как агрессия, критика методов или даже попытка подорвать авторитет ведущего. Такие ситуации встречаются часто: «Почему мы должны делать эти упражнения?», «Мне кажется, это не работает», «Я не понимаю, зачем это нужно». Подобные высказывания сигнализируют о том, что участник борется с внутренним сопротивлением и пытается отстоять свою независимость.

В фазе дифференциации приходится говорить с человеком на неприятные темы, и самому ведущему важно уметь сохранять деликатность и уважение, показывая тем самым пример и обучая участников. *Альфريد Лэнгле, австрийский психотерапевт, автор метода логотерапии*, предлагает пошаговую методику, помогающую выстроить сложный разговор таким образом, чтобы не задеть личность собеседника, а сосредоточиться на сути проблемы. Это позволяет не только минимизировать возможные негативные эмоции, но и сохранить доверие и конструктивное взаимодействие. Следуя этим шагам, можно аккуратно подойти к неприятным вопросам и проявить чуткость и поддержку.

⁴ Виньетка — короткая (от 5 до 15 минут) индивидуальная работа с целью исследования сильной реакции участника на актуальную ситуацию в группе.

Как говорить человеку о неприятном

Ниже привожу алгоритм, как говорить о неприятном, предложенный А. Лэнгле:

→ **01. Подготовить человека** к тому, что ему предстоит услышать что-то неприятное, помочь ему сориентироваться и создать условия для того, чтобы он был в состоянии принять информацию. Мы говорим: «Извини, пожалуйста. Нам предстоит не очень приятный разговор. Я вынужден сказать тебе неприятную вещь».

→ **02. Приблизиться к человеку.** Это можно сделать через такую фразу: «Мне самому неприятно об этом говорить. И я думаю, тебе тоже будет неприятно это услышать».

→ **03. Затем вы еще раз извиняетесь и говорите суть того неприятного, что вы хотите сказать.** Лэнгле дает это на примере истории с потным официантом. Ее самая неприятная часть заключалась в том, чтобы сказать не про личность, а именно про действие или какую-то часть тела. Лэнгле сказал официанту, от которого пахло потом: «Каждый раз, когда вы проходите мимо меня, я чувствую от вас запах. Это мешает мне сосредоточиться на еде.

Давайте мы с вами попробуем этот вопрос решить, чтобы я мог спокойно насладиться пищей».

Иногда человек пребывает в неведении о том, что есть проблема, потому что ему никто об этом не говорит из деликатности, значит, все нормально. Хотя бывают случаи с точностью до наоборот.

→ **04. Можем ли мы договориться.** Интересуемся у человека, готов ли он что-то с этим сделать. Лэнгле рассказывал, что им заменили официанта.

→ **05. Извиниться еще раз.** Сказать человеку: «Извините, что я вам об этом говорю, но не сказать я тоже не могу». Благодарим за сотрудничество. Если обещает устранить проблему и не делает — это история, у которой есть продолжение, обещает и делает — благодарим за то, что услышали.

Однако не стоит думать, что вся фаза дифференциации проходит в сплошной борьбе, конфликтах и неприятных разговорах. Очень важным моментом здесь является поддержка. Группа, несмотря на конкуренцию и конфронтацию, начинает осознавать важность взаимного признания. Возникает ситуация, когда участники уже могут выражать свое несогласие, но при этом все больше понимают: без поддержки друг друга они не смогут двигаться дальше, они нужны друг другу.

В фазе дифференциации, когда участники группы начинают активно исследовать свои границы и сталкиваться с вызовами, ведущему важно грамотно вводить интервенции, которые помогут направить этот процесс в конструктивное русло. На этой стадии ключевыми задачами являются осознание конкуренции, борьбы за лидерство и признание различий между участниками. Давайте более подробно посмотрим, что такое конкуренция и конфронтация.

Конфронтация



Конфронтация переводится как

«противостояние»:

- я против чего-то, я противопоставляю, я противостояю;
- я иду в лоб, я занимаюсь противоборством;
- я борюсь против кого-то, я сталкиваюсь с идеями либо какими-то принципами.

И это могут быть принципы либо конкретных людей, либо нескольких референтных групп или коалиций. Недаром синоним конфронтации — **конфликт, жесткий или мягкий, силовой и нет, конструктивный или разрушительный, неотъемлемая часть жизненных процессов и разделения общества, личные конфликты и государственные.**

Сложность возникает, если в группе сформировался **мягкий**

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «Литрес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на Литрес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.