

СТАДИИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ



«Пятишаговая» поэтапная модель процесса консультативного интервью Г. С. Абрамовой:

- **1 этап** — это установление контакта и ориентирование клиента на работу;
- **2 этап** — сбор информации о клиенте, решение вопроса о том, "в чем проблема";
- **3 этап** — осознание желаемого результата, ответ на вопрос: "Чего Вы хотите добиться?";
- **4 этап** — выработка альтернативных решений, которую можно обозначить как: "Что еще мы можем сделать по этому поводу?";
- **5 этап** интервью — это обобщение психологом в форме резюме результатов взаимодействия с клиентом.

Р.Мэй	Г.С.Абрамова	В.Ю.Меновщиков
Установление контакта (раппорта)	Установление контакта	Установление контакта (первичная диагностика)
Чтение характера	Сбор информации	Исследование и осознание задачи (вторичная диагностика)
Исповедь	Осознание желаемого результата	Перебор гипотез
Толкование	Выработка альтернативных решений	Решение и выход из контакта
Трансформация личности	Обобщение-резюме, переход от обучения к действию	Решение и выход из контакта

По Ю.Е. Алесиной



1. Знакомство с клиентом и начало беседы

- 1а. Первый контакт.
- 1б. Ободрение.
- 1в. Небольшая пауза.
- 1г. Собственно знакомство.
- 1д. Формальности
- 1е. «Здесь и сейчас»
- 1ж. Первичный расспрос.

- 1а. Первый контакт.** Можно встать навстречу клиенту или встретить его в дверях кабинета, демонстрация доброжелательности и заинтересованности в плодотворном сотрудничестве.
- 1б. Ободрение.** Желательно подбадривать клиента словами вроде: "Проходите, пожалуйста", "Усаживайтесь поудобнее" и т.п.
- 1в. Небольшая пауза.** После первых минут контакта с клиентом рекомендуется предоставить ему паузу 45 – 60 секунд, чтобы клиент мог собраться с мыслями и оглядеться.
- 1г. Собственно знакомство.** Можно сказать клиенту: "Давайте познакомимся. Как мне к вам обращаться?" После этого необходимо представиться самому.

1д. **Формальности.** До начала собственно консультирования психолог-консультант обязан предоставить клиенту максимум информации о процессе консультирования, его важных особенностях:

- основные цели консультирования,
- квалификация консультанта,
- оплата за консультирование,
- приблизительная продолжительность консультирования,
- целесообразность консультирования в данной ситуации,
- риск временного ухудшения состояния клиента в процессе консультирования,
- границы конфиденциальности.

Говорить следует кратко, не выливая на клиента лишнюю информацию.

Результатом здесь выступает окончательное решение клиента о вступлении в процесс консультирования.

1е. **"Здесь и сейчас"**. Необходимо договориться с клиентом, настроить его на работу в режиме "здесь и сейчас". Важно дать понять клиенту, что психолога-консультанта нельзя использовать в качестве инструмента в разного рода интригах.

1ж. **Первичный расспрос**. Пример стандартной фразы: "Что Вас привело ко мне?", "Итак, какие вопросы вы хотели обсудить со мной?". Если клиент не является "профессиональным завсегдатаем" психологических кабинетов, то, скорее всего, уже с первых собственных фраз ему потребуется поддержка. По крайней мере, его будет интересовать вопрос: правильно ли он говорит, о том ли? Поэтому в случае необходимости с первых же минут расспроса надо поддерживать диалог.

2. Расспрос клиента, формирование гипотез

- 2а. Эмпатическое активное слушание.
- 2б. Принятие модели ситуации клиента в качестве временной
- 2в. Структурирование беседы.
- 2г. Осмысление модели ситуации клиента.
- 2д. Критика гипотез.
- 2е. Изложение своей гипотезы клиенту
- 2ж. Критика гипотезы, нахождение истины.

- 2а. Эмпатическое слушание.** Оно же - активное слушание (повторение отдельных слов за клиентом, интерпретации).
- 2б. Принятие модели ситуации клиента в качестве временной.** Консультанту пока не стоит вступать в споры с клиентом, тем более обличать его, ловить на противоречиях. Ломать модель ситуации клиента можно только после того, как эта модель изучена детально.

2в. Структурирование беседы. Редкий клиент умеет логично и последовательно описать проблемную ситуацию. Постепенно его надо побуждать к более рациональному изложению, рассуждениям. Самому консультанту надо быть последовательным. Каждая новая его фраза, вопрос должны быть логически связаны с предыдущими. Для структурирования беседы очень полезны периодические резюме. Диалог с клиентом - это не книга, разбитая на главы; поэтому можно взять себе за привычку раз в десять минут (например), следя за настенными или настольными часами, резюмировать сказанное. Если это уместно, то резюмировать можно не только устно, но и письменно, схематически изображая на бумаге модель ситуации. Структурирование беседы побуждает клиента к рациональной работе, к тому, чтобы не "перемалывать" в десятый раз одно и то же, а двигаться дальше; когда клиент перестаёт двигаться дальше в описании ситуации, то это будет верным свидетельством того, что он сказал уже всё существенное.

2г. Осмысление модели ситуации клиента.

Психолог-консультант проводит аналитико-критическую работу, формулирует несколько гипотез в отношении этой модели. Если клиент пришёл за помощью к психологу, то это значит, что модель проблемной ситуации у него или

- а) неверная (извращённая), или
- б) неполная.

В каждой гипотезе поэтому следует чётко формулировать:

- а) видит ли клиент ситуации в истинном свете?
- б) если не видит, то в чём ошибается?
- в) полна ли модель ситуации?
- г) если не полна, то в чём можно, в чём нужно расширить эту модель?

Разумеется, большую часть выводов здесь психолог-консультант должен держать при себе, хотя бы потому, что пока имеются только гипотезы.

2д. Критика гипотез. Консультант задаёт клиенту вопросы, направленные на уточнение, критику гипотез. Вопросы здесь можно, конечно, задавать вразнобой. Но всё же рекомендуется стремиться к хотя бы внешней структурированности беседы, не перескакивая с одного на другое. Результатом здесь должно быть то, что в итоге остаётся только одна рабочая гипотеза (основная). Дело в том, что большую часть интеллектуальной работы психолог вынужден делать в жёстком режиме, когда имеется немного времени. Поэтому плотно надо работать только с основной гипотезой. Если она не подтвердится, то за основную принимается другая гипотеза.

2е. Изложение своей гипотезы клиенту.

Поскольку клиент обычно уже "хорошо запутался" в своей проблемной ситуации, то бывает очень редко так, что он сразу принимает гипотезу и соглашается с ней. Поэтому важно подчеркнуть, что соображения консультанта - пока только гипотеза (предположения), что от клиента не требуется соглашаться с ней, требуется взять гипотезу за рабочую и попробовать изучить выводы, которые она порождает. В процессе работы с гипотезой скорее всего всплывут новые подробности, которые уточняют складывающуюся объективную модель ситуации. Вполне вероятно, что гипотеза окажется несостоятельной, в этом нет ничего страшного; в этом случае в качестве рабочей берётся иная гипотеза.

2ж. Критика гипотезы, нахождение истины.

Рассматриваются различные ситуации, типичные и не совсем типичные. Перед тем, как приступить к следующему этапу, очень важно найти истину, то есть должна быть сформулирована и принята обеими сторонами объективная непротиворечивая модель проблемной ситуации.

3. Оказание воздействия

- за. Дать клиенту пожить с новым знанием
- зб. Коррекция установок клиента.
- зв. Коррекция поведения клиента.

за. Дать клиенту пожить с новым знанием.

Дальнейшая работа напрямую зависит оттого, насколько истинной получилась модель проблемной ситуации. Важно понимать, что если модель не удалась, то и дальнейшая работа с клиентом (воздействие) находится под угрозой; а если наоборот (модель удалась), то и самому клиенту будет интересно пожить с новым знанием. Поэтому в идеале после выработки рабочей модели следует отпустить клиента до следующей встречи. Вероятно, он получил уже всё, что ему было надо, и поэтому больше не придёт на следующую встречу. Если нет возможности, надобности прервать консультацию, то можно просто сделать небольшую перемену. Для этого подойдёт усадить клиента в кресло минут на пятнадцать, включить ему спокойную музыку и дать возможность обдумать новое знание.

3б. Коррекция установок клиента. Конечно, вполне вероятно, что обретение нового знания может оказаться недостаточным клиенту для управления проблемной ситуацией. Здесь характерны жалобы клиента на то, что "не хватает сил", "не понимаю как" и т.п. Психолог вместе с клиентом критикует ложные установки последнего. Вырабатывает список новых установок. Установки должны быть вербально точными, простыми и эффективными. Большое внимание следует уделить установкам, направленным на обретение спокойствия и уверенности, на коррекцию уровня тонуса (успокоиться или наоборот мобилизоваться) и уровня рациональности-эмоциональности (стать более рациональным или более эмоциональным). Установки можно "принимать" в виде самовнушения. Опять здесь будет полезным дать клиенту возможность пожить с новыми установками. Возможно, что какие-то установки не приживутся. Тогда их, может быть, потребуется изменить или модифицировать

зв. Коррекция поведения клиента. Помощь клиенту в формулировании возможных альтернатив привычному поведению. Анализ и критика этих альтернатив, оценка их пользы и эффективности. Выбор лучшей альтернативы. Разработка плана внедрения этой альтернативы. Важно понимать, что клиент в будущем может просто забыть применять альтернативное поведение. Поэтому в буквальном смысле его надо натренировать на применение альтернативы. Для этого подходят разные способы, например ролевые игры (в данном случае психолог может взять на себя роль какого-то родственника или знакомого клиента).

4. Завершение психологической консультации

4а. Подведение итогов беседы. Краткое обобщение всего происшедшего.

"Повторение - мать учения".

4б. Обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений клиента с консультантом или другими специалистами.

4в. Прощание. Клиента следует проводить хотя бы до двери, сказать ему несколько тёплых слов.