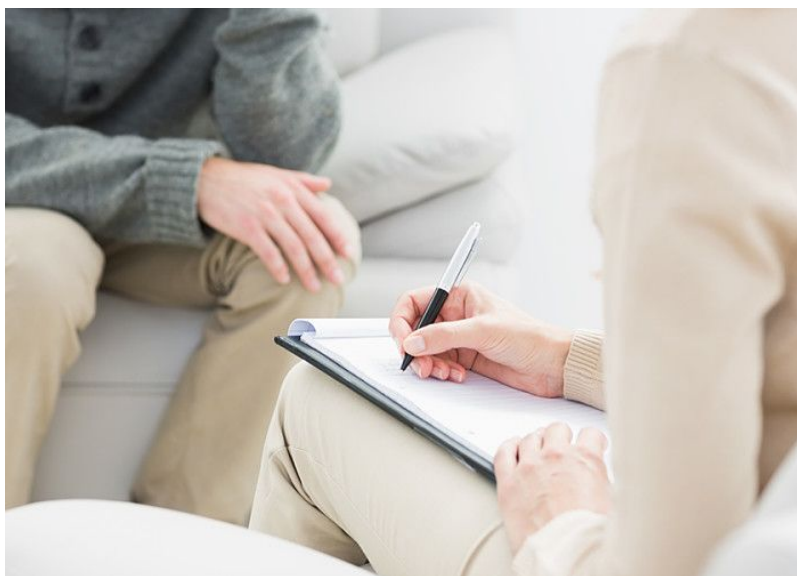




МОСКОВСКИЙ  
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ  
ПСИХОЛОГО-  
ПЕДАГОГИЧЕСКИЙ  
УНИВЕРСИТЕТ



## «Модели и технологии психологического консультирования»



**Айсина Римма Михайловна,**  
доцент кафедры возрастной  
психологии  
им. Л.Ф. Обуховой



*Айсина*


*Римма Михайловна,*

практикующий психолог-консультант,  
кандидат психологических наук, доцент

*8-916-174-18-99,*

*E-mail: [reiner@bk.ru](mailto:reiner@bk.ru)*

*[www.b17.ru/ayrimma\\_74](http://www.b17.ru/ayrimma_74)*



*«Консультирование – не лечение, это, скорее,  
предоставление возможности»*

*В. Стюарт*

## *Определения психологического консультирования*

- ***Психологическое консультирование*** - процесс, при котором «человек, берущий на себя регулярно или временно роль консультанта, открыто и определенно предлагает и соглашается посвятить свое время, внимание и уважение другому человеку или людям, которые временно будут в роли его клиентов».

*Британская ассоциация консультирования*

- ***Психологическое консультирование*** – «совокупность процедур, направленных на помощь человеку в разрешении проблем и принятии решений относительно профессиональной карьеры, брака, семьи, совершенствования личности и межличностных отношений»

*Лицензионная комиссия Ассоциации служащих и менеджеров США, выдающая разрешение на частную практику*

- ***Психологическое консультирование*** - непосредственная работа с людьми, которая направлена на решение их психологических проблем, связанных с трудностями в межличностных отношениях, и осуществляемому преимущественно посредством беседы, построенной определенным образом.

*Ю.Е. Алешина*

- ***Психологическое консультирование*** - личностно-ориентированный процесс, в ходе которого клиент получает возможность осознать и пересмотреть типичные для него способы отношений не только с другими людьми, но и с самим собой.

*М.А. Гулина*

- ***Психологическое консультирование*** - специфичный вид психологической помощи, оказываемой психически и соматически здоровым людям, обратившимся к психологу по поводу проблемных ситуаций, с которыми они столкнулись в жизни.

*А.Н. Елизаров*

*Психологическое консультирование* - область психологической практики, близкая к психотерапии, но отличающаяся от нее по ряду параметров. Консультирование, в большей степени, чем психотерапия, ориентировано на ресурсные, «здоровые» стороны личности клиента и предполагает их актуализацию и превращение в «инструмент» дальнейшей консультативной работы, в процессе которой консультант помогает клиенту научиться использовать внутренние ресурсы для решения жизненных проблем.

Консультант также способствует тому, чтобы клиент достиг понимания психологической сущности этих проблем. В качестве основного положительного результата консультирования можно рассматривать **осознание клиентом того факта, что он способен получать от жизни большее удовлетворение, чем раньше.**

## *Современные представления о цели консультирования в различных теоретических направлениях*

<i>Направление</i>	<i>Цель консультирования</i>
Психоаналитическое консультирование	Достижение клиентом инсайта относительно причин, сути его эмоциональных проблем и развитие его способности к применению более зрелых способов адаптации, чем раньше.
Экзистенциально-гуманистическое консультирование	Помощь клиенту в обретении и осознании смысла, который он хочет придать своей жизни, осознании личностной свободы и ответственности, развитие у него способности чувствовать себя "имеющим выбор там, где ранее он переживал вынужденность".
Гештальт-консультирование	Помощь в достижении клиентом полной интеграции его личности и реализации его творческого потенциала.
Бихевиоральное консультирование	Изменение дезадаптивного поведения клиента на адаптивное через его обучение эффективным способам саморегуляции и формирование новых социальных умений.
Когнитивно-ориентированное консультирование	Идентификация дисфункциональных способов мышления клиента и выработка новых, способствующих повышению качества жизни.

# ***ВСТУПЛЕНИЕ В КОНТАКТ***

- ***СОЗДАНИЕ ДОВЕРИЯ***
- ***ИНСТРУМЕНТЫ ПЕРВОГО ВПЕЧАТЛЕНИЯ***
- *(первое впечатление, по А. Пизу)*

<b>ЯЗЫК ТЕЛА</b> (выражение лица, позы, жесты)	55 % по силе воздействия
<b>ИНТОНАЦИЯ</b>	38 %
<b>СМЫСЛ УПОТРЕБЛЯЕМЫХ СЛОВ</b>	7 %

## Консультативный контакт

Среди основных компонентов невербального общения следует выделить:

- выражение лица;
- позу, изменение положения тела;
- жестикуляцию;
- невербальное общение посредством голоса (тон, темп речи, громкость, качество произношения).



## Консультативный контакт

Важное значение имеют особенности невербального общения клиента *посредством голоса.*

«*Бесчувственный*», монотонный голос может отражать стремление клиента к формальному общению, свидетельствовать о недоверии консультанту, отдалении от него. Такой тон может выражать и оборонительную позицию по отношению к обсуждаемой ситуации или проблеме, нежелание глубоко в нее погружаться.

*Нерешительный, дрожащий*, напряженный голос сообщает о значимости, часто болезненности обсуждаемого материала и актуальных переживаний.

*Ускорение темпа речи* говорит о повышении тревожности клиента, часто обусловленной переходом к обсуждению значимых чувств и проблем. Замедление темпа может отражать напряженность мыслительного процесса, либо усиление сопротивления клиента.

*Модальность* голоса созвучна внутреннему отношению к высказыванию. Отчетливая речь говорит об искренности, твердость голоса – о смелости, настойчивости. Неясная, слишком тихая речь часто означает нежелание общаться.

## Консультативный контакт

Важное значение имеют особенности невербального общения клиента *посредством голоса.*

Консультант должен обращать внимание на несоответствие вербального и невербального поведения клиентов, так как довольно часто на словах клиент говорит одно, а тон голоса, выражение лица, поза тела раскрывают совсем другой смысл сказанного.

Например, клиентка говорит: «... Я слабая беспомощная, размазня какая-то!»  
При этом ее голос звучит громко, твердо, даже агрессивно.

Или клиент уверяет: «Я рад, что моя жена беременна, и я скоро стану отцом».  
При этом он отводит глаза в сторону и смотрит в пол, а сказанная фраза звучит очень быстро, как будто скороговоркой.

В этих случаях, как и других, им подобных, консультанту следует помочь клиентам выразить их реальные подлинные чувства, может быть не в тот же момент, а в то время, когда они будут готовы их осознать.

## ***Приемы невербального присоединения***

1. *Поддержка контакта глазами.* Взгляд консультанта должен быть открытым и обращенным на клиента. При этом нельзя непрерывно смотреть в глаза клиенту, нужно периодически обращать взгляд на его лицо, демонстрируя свое присутствие «здесь-и-сейчас».
2. *Открытая поза.* Напомню, что скрещенные руки и ноги обычно интерпретируются как оборонительная либо безучастная позиция. Открытая поза означает принятие клиента, вместе с тем консультанту не следует забывать о своем комфорте: открытая поза эффективна только тогда, когда удобна для консультанта.

# Консультативный контакт

## ***Приемы невербального присоединения***

3. *Легкий наклон* тела в сторону клиента. Время от времени (не слишком часто) следует наклоняться в сторону клиента, выражая свою вовлеченность и участие в контакте. Наклон должен быть плавным и едва уловимым, а не резким и сильным.
4. *Естественность*, отсутствие напряженности. Среди терапевтов и консультантов распространена шутка, впрочем, вполне справедливая: из двух участников процесса хотя бы один – консультант – должен получать удовольствие (имеется в виду - чувствовать себя комфортно и непринужденно). Многие клиенты, особенно на первых этапах консультирования, чувствуют себя скованно и напряженно, поэтому важно, чтобы консультант не увеличивал беспокойство клиента. Для этого он должен естественно пользоваться своим телом и демонстрировать соответствие вербального и невербального уровней общения.

## ***Ловушки невербального общения***

- ***Ошибка Отелло*** – непонимание того факта, что даже честный человек, когда его подозревают во лжи, начинает проявлять те же реакции, что и настоящий обманщик.
- ***Капкан Брокау*** – непонимание индивидуальных различий, благодаря которым настоящий лжец может не проявлять признаков обмана, тогда как честный человек может их выказывать.

## Невербальные сигналы и их значение

<i>Невербальные послания клиентов</i>	<i>Их значение</i>
<i>Руки, поднесенные к лицу</i>	Основные жесты, связанные с обманом.
<i>Потирание века или уха</i>	Неосознанная попытка слушателя не видеть или не слышать неприятную информацию.
<i>Почесывание шеи</i>	Сомнение и неуверенность.
<i>Поддержка головы рукой</i>	Скука
<i>Постукивание пальцами по столу или носком ноги по полу</i>	Нетерпение и раздражение.
<i>Подтирание щеки закрытой ладонью</i>	Оценивание партнера по общению.
<i>Указательный палец расположен вертикально, а большой упирается в подбородок</i>	Критический настрой в отношении высказываний собеседника, возможно, сопротивление.
<i>Поглаживание подбородка</i>	Попытка принять решение.

## Невербальные сигналы и их значение

<i>Невербальные послания клиентов</i>	<i>Их значение</i>
<i>Скрещивание рук</i>	Оборонительная позиция
<i>Скрещивание рук, сопровождаемое сжатием кулаков</i>	Враждебно-оборонительная позиция.
<i>Скрещенные ноги</i>	Оборонительная позиция и/или негативный настрой.
<i>Собирание воображаемых ворсинок</i>	Сдерживание собственного мнения, несогласие с собеседником.
<i>Притоптывание ногами, постукивание пальцами, кручение предметов</i>	Нервозность, беспокойство
<i>Долгий неподвижный взгляд в глаза</i>	Желание подчинить себе собеседника.
<i>Взгляд в пол</i>	Страх и/или желание уйти из ситуации.
<i>Приподнятые брови</i>	Удивление, настороженность.
<i>«Сверкание» и блеск глаз, слезы в глазах, «расширение глаз»</i>	Взволнованность клиента
<i>Закрывание глаз или закрытие глаз руками</i>	Нежелание или неготовность принять какую-либо информацию, страх перед осознанием чего-либо, сильное напряжение

## Консультативный контакт

- Продолжительность беседы консультант определяет в начале встречи. Клиент должен знать, каким временем он располагает для обсуждения наиболее проблем.

Когда консультант не устанавливает продолжительности беседы, он заставляет клиента постоянно нервничать, что прием может прекратиться в любой момент, либо, что он может продолжаться сколько угодно долго. Такое манипулятивное поведение нежелательно. Пределы времени можно устанавливать самыми разнообразными способами:

*"В нашем распоряжении 50 минут, и я готов выслушать Вас".*

*"Полагаю, что Вы могли бы начать с того, что ждете от консультирования. У нас есть 50 минут времени".*

*"Как бы Вы хотели использовать сегодняшнее наше время? У нас есть 50 минут".*

Консультативная встреча подходит к концу спустя почти 40 минут. Чтобы помочь клиенту лучше сориентироваться во времени, мы должны ему напомнить, что время заканчивается:

*«Сегодня у нас остается около 10 минут, что бы Вы еще хотели обсудить за это время?»* Озабоченный клиент часто плохо ориентируется во времени, поэтому такое напоминание может оказаться важным.



## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Ободрение:**

Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание. Такая фраза побуждает клиента продолжить повествование. Например:

"Продолжайте", "Да, понимаю", "Хорошо", "Так" и т.п.

Довольно распространена выражающая одобрение реакция:

"Ага", "М-мм".

В переводе на язык речи эти частицы означали бы:

"Продолжайте, я нахожусь с Вами, я внимательно слушаю Вас".

Ободрение выражает поддержку — основу консультативного контакта.

Атмосфера поддержки, в которой клиент чувствует себя свободно, позволяет исследовать болезненные переживания.

## Вербальные приемы ведения беседы:

### ■ **Успокаивание:**

позволяет клиенту поверить в себя и исследовать новые способы поведения.

Это тоже короткие фразы консультанта, выражающие согласие:

"Очень хорошо",

"Не волнуйтесь из-за этого",

"Время от времени каждый чувствует себя так же",

"Это будет нелегко",

"Я не уверен, однако думаю, что Вы можете попытаться",

"Я знаю, что будет тяжело, но, возможно, стоит попытаться" и т.д.

При этом необходимо помнить, что если успокаивание используется чрезмерно и слишком часто, т.е. начинает преобладать в консультировании, оно создает зависимость клиента от консультанта.

Фраза **«Все будет хорошо»** является запретной.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Повтор**: повторение одного-двух ключевых слов из высказывания говорящего с целью направления его речи в определенное русло и концентрации на важной для исследования проблемы теме.

### **Примеры повтора:**

*Клиент*: Я живу один в двухкомнатной квартире, и меня просто терроризирует пожилая соседка с нижнего этажа.

*Консультант*: ... терроризирует

*Клиент*: Она жалуется, что я очень шумно себя веду. Я же совершенно не склонен бегать и прыгать, у меня даже нет телевизора. На компьютере я смотрю фильмы и слушаю музыку, но при этом думаю о других – у нас старый дом, и в нем хорошая слышимость.

*Консультант*: ... думаете о других...

*Клиент*: Под Новый год она вызвала милицию, теперь угрожает ОМОНОм. Для меня все это превратилось в навязчивое переживание. Я ежедневно о ней думаю, она все время со мной. И меня это стало беспокоить. Я хочу разобраться, что можно сделать

*Консультант*: ... хотите разобраться...

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Повтор:** повторение одного-двух ключевых слов из высказывания говорящего с целью направления его речи в определенное русло и концентрации на важной для исследования проблемы теме.

### Сделайте повтор:

1. *Клиент:* Думаю, я испытываю удовольствие оттого, что я невинная жертва, меня несправедливо обидели и что перед некоторым судом я смогу оправдаться, а обидчица будет повержена.
2. *Клиентка:* Все – от серьезных вещей до мелочей – я делаю «как у других». Если мне нравится человек, я под него подстраиваюсь и начинаю копировать его поведение, желания, манеры. Я пошла учиться на юриста, потому что это было модно среди моих друзей. А когда поняла, что в профессии полностью себя реализовать не смогу, придумала себе хобби, точнее, скопировала его у своих подруг. Но, чем бы я ни занималась – танцами, рисованием, духовными практиками, – я все бросаю. И это происходит в тот момент, когда я начинаю испытывать удовольствие от своего занятия. Но одновременно мне кажется, что окружающие смеются надо мной или не одобряют того, чем я так увлечена. Мне хочется понять, что со мной не так.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### **Задачи перефразирования:**

- показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается его понять;
- выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова в сжатом виде;
- проверить правильность понимания мыслей клиента.

### **Правила перефразирования:**

1. Перефразируется основная мысль клиента.
2. Нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя.
3. Надо избегать "попугайства", т.е. дословного повторения высказывания клиента, желательно мысли клиента выразить своими словами.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### **Примеры парафразы:**

1. *Клиент:* Я не знаю, как жить дальше. Иногда думаю, что надо все бросить и идти работать, а порой кажется, что следует дальше учиться, но я не знаю, что выбрать.

*Консультант:* У Вас происходит внутренняя борьба за дальнейшее самоопределение в жизни, и Вам трудно решить, какой из двух путей сегодня более правильный.

2. *Клиент:* В этом году несчастья следуют одно за другим. Болела жена, а потом та авария, которая переполнила чашу, ну а теперь эта операция сына... Мне кажется, что неприятности никогда не кончатся.

*Консультант:* Кажется, что проблемы никогда не закончатся, и Вы спрашиваете себя, всегда ли так будет.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### **Примеры парафразы:**

3. *Клиентка:* На самом деле, если поднимать вопрос, откуда возникает головная боль... Она может возникать в ответ на то, что я начинаю о себе думать, как обо мне думают окружающие.

*Консультант:* То есть для Вас очень важна оценка окружающих, и важно, чтобы эта оценка была положительной...

4. *Клиентка:* Мне хочется быть независимой, и когда начинают меня критиковать, мне кажется, что на меня давят и пытаются мной управлять.

*Консультант:* Если я правильно Вас поняла, Регина, у Вас появляются мысли о том, что человек, критикуя Вас, пытается Вас контролировать..

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### **Перефразируйте:**

1. *Клиент:* Юлия, 36 лет, бухгалтер:

«Странная ситуация: оказываясь рядом с кем-то из мужчин, я обычно испытываю ужас и стыд, как будто сделала что-то неправильное, позорное. Эти чувства овладевают мною целиком, и у меня не получается от них отстраниться. Моя личная жизнь не складывается, да и на работе общаться с коллегами-мужчинами для меня непросто».



## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### **Перефразируйте:**

- 2. Я хорошо помню, как отец унижал маму. А еще – как он вбегал иногда в мою комнату, кричал, если ему что-то не нравилось, обзывал меня. Самыми безобидными словами были «амеба», «одноклеточное».

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Парафраз:** повторение мысли клиента своими словами в утвердительной форме с целью улучшения смыслового понимания высказывания и побуждения клиента удерживаться на одной теме, более подробно развивая свои мысли.

### Перефразируйте:

3. *Юлия:* Часто бывает, что я, лишь познакомившись с мужчиной, не зная ни его характера, ни привычек, жду, что сейчас произойдет что-то ужасное.
4. *Юлия:* ... Вообще я мужчин делю на две категории: одни (как мой отец) – умные, но агрессивные, другие (как мой брат) – слабохарактерные, слабаки. Но в последнее время все-таки что-то меняется в этой картине. Я думаю, что мужчина может быть не агрессивным, но внутренне очень сильным и что дело в его уверенности в себе.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Резюмирование** - обобщение смысла сказанного клиентом, своими или его словами, с целью актуализации основного содержания высказывания и сокращения лишней информации .

В резюме выражается основная идея нескольких утверждений, или долгого и запутанного высказывания. Оно помогает клиенту систематизировать свои мысли, вспомнить то, что было сказано, побуждает к рассмотрению значимых тем и способствует соблюдению последовательности консультирования. Если перефразирование охватывает только что высказанные утверждения клиента, то резюмированию подлежит целый этап беседы или даже вся беседа. Ситуации, в которых чаще всего используется резюмирование:

- когда консультант хочет структурировать начало беседы, чтобы объединить ее с прежними беседами;
- когда клиент говорит очень долго и запутанно;
- когда одна тема беседы уже исчерпана и намечается переход к следующей теме или к следующему этапу беседы;
- при стремлении придать некое направление беседе;
- в конце встречи при стремлении подчеркнуть существенные моменты беседы и дать задание на промежуток времени до следующей встречи.

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Резюмирование** - обобщение смысла сказанного клиентом, своими или его словами, с целью актуализации основного содержания высказывания и сокращения лишней информации .

### Примеры резюмирования:

*Клиентка:* Мое детство проходило в подмосковном поселке. Там не было моих ровесников, у меня совсем не было друзей. Мама возила меня в Москву в школу и сразу после уроков забирала домой. Общалась я только с родителями и с сестрой (она младше меня на пять лет). Тон в семье задавал отец – он у нас очень властный: как скажет, так и будет. И я все время ощущала, что сестру он любит больше, чем меня: ей он все прощал и разрешал то, в чем мне отказывал. Например, она плохо училась, и маму часто вызывали в школу. Она возвращалась и начинала сестру ругать. Тогда папа брал мои тетради и мог из-за запятой меня просто распясть. Я пыталась привлечь маму на свою сторону. Но ничего хорошего не выходило: родители ссорились, мама плакала и говорила, что из-за меня они разведутся.

*Консультант:* То есть вы чувствовали себя ответственной не только за запятые, но и за благополучие семьи. И ощущали себя нелюбимой – *резюме*

## Вербальные приемы ведения беседы:

- **Резюмирование** - обобщение смысла сказанного клиентом, своими или его словами, с целью актуализации основного содержания высказывания и сокращения лишней информации .

### Примеры резюмирования:

*Консультант (завершающее резюме в конце первой встречи):*

«Регина, сегодня мы начали с того, что попытались разобраться, с чем связаны беспокоящие Вас симптомы - состояние дискомфорта, головная боль в ситуации подглядывания за Вами - и вышли на Вашу ранимость в отношении оценок окружающих, а также мы вышли на конфликт между стремлением к независимости и желанием иметь возможность переложить ответственность на других. Мы также затронули тему Вашего отношения к своему телу. Исследование этих проблем мы можем продолжить на следующих встречах».

# Функции вопросов в консультировании

Вопросы являются одним из наиболее важных приемов ведения консультативной беседы.

Они помогают получить необходимый для формулирования гипотез материал, побуждают клиента к самораскрытию и самоанализу и структурируют процесс консультативной беседы.

Вопросы должны тщательно составляться консультантом таким образом, чтобы помочь клиенту посмотреть на его ситуацию более объективно, не прибегая к защите.

**Типы вопросов,  
используемых в психологическом консультировании**

Тип вопроса	Что можно достичь с его помощью?	Как его задавать?	Где следует применять?
<b>ОТКРЫТЫЙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Расширение и углубление консультативного контакта;</li> <li>·Знакомство психолога с субъективной реальностью клиента;</li> <li>·Стимулирование активности клиента в исследовании его установок, чувств, мыслей, ценностей поведения и т.д.;</li> <li>·Развитие личностной рефлексии клиента;</li> </ul>	С помощью вопросительного слова (Что? Как? Для чего? Какой?)	На всех этапах консультирования, в особенности, на его первых этапах
<b>АЛЬТЕРНАТИВНЫЙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·Перевести беседу в новое русло;</li> <li>·Добиться большей определенности;</li> <li>·Представить выбор из обозначенных альтернатив</li> </ul>	С помощью союзов "или", "либо"	Преимущественно на этапах анализа и проработки проблемы
<b>ЗАКРЫТЫЙ</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>·добиться определенности от партнера;</li> <li>·проверить собственную гипотезу;</li> <li>·уточнить слова партнера</li> <li>·зафиксировать ответственность партнера за слова</li> </ul>	Таким образом, что можно было получить только однозначный ответ: ДА" или "НЕТ"	Преимущественно в начале (для получения необходимой конкретной информации) и при завершении (для подведения итогов) консультирования.

## Примеры вопросов

### Среди открытых вопросов выделяют:

- - вопросы, направленные на выяснение **фактов**:  
«Когда впервые у Вас появились подобные переживания?»,  
«Что входит в Ваши профессиональные обязанности?»,  
«Чем Вы занимались, прежде чем перейти на преподавательскую работу?»;  
«В каких еще отношениях это происходит?»;
- вопросы, направленные на выяснение **мыслей и убеждений**:  
«Какие мысли у Вас появлялись, когда Вы ждали его звонка?»;  
«Как Вы сами объясняете Ваше волнение перед поездкой к родителям?»,  
«Каков Ваш взгляд на супружескую измену»,  
«Менялись ли Ваши убеждения относительно сексуальных отношений на протяжении этих лет?»;



## Примеры вопросов

### Среди открытых вопросов выделяют:

- вопросы, направленные на выяснение **чувств**:  
«Что Вы чувствуете сейчас, когда это говорите?», «Какова гамма чувств, когда Вы видите этого человека?»,  
«Какие чувства вызывает в Вас критика?»;  
«Как изменились Ваши чувства?»;  
«Насколько сильны Ваши чувства?»
- вопросы, направленные на выяснение **поведения** клиента в определенных ситуациях:  
«Какие действия Вы предприняли, узнав, что Вам грозит сокращение?»,  
«Как Вы ведете себя в ситуациях, когда Вас критикуют?»

## Примеры вопросов

### Среди открытых вопросов выделяют:

- вопросы, направленные на прояснение **потребностей** клиента:  
«Для чего Вам нужно быть такой, как Вы говорите: более умной, сильной смелой?»,  
«Какие желание Вы испытывали в той ситуации (например, выслушивая критику со стороны своего коллеги)?»,  
«Чего Вам хочется сейчас, в данный момент?»;  
«Что Вы ожидаете от консультирования?»; «Какой идеальный результат от нашей совместной работы Вы хотели бы получить?»;

## Ошибки при использовании вопросов

- Не следует задавать двойные вопросы, например:  
«Что Вы делаете, когда муж приходит поздно? Как Вы себя при этом чувствуете?».

Такие вопросы дезориентируют клиента и затрудняют дифференциацию его мыслей и чувств. Если необходимо выяснить и то, и другое, вопросы нужно задать последовательно: только получив ответ на первый, обсудив его, можно переходить ко второму.

## Ошибки при использовании вопросов

- Нельзя задавать вопросов, провоцирующих какой-либо ответ, например:

"Вы злитесь на него?",

"Он Вас раздражает?".

Такие вопросы подталкивают клиента к определенному ответу, предлагают ему конкретный вариант, к которому он может прибегнуть как к более простому, но при этом ложному.

- Вопросов «Почему?» вообще следует избегать в консультировании, так как они нередко провоцируют защитные реакции клиентов, в основном, рационализацию.

Клиент, да и любой человек, не всегда способен объяснить истинные причины своего поведения, так как далеко не все они осознаваемы, а вопрос «Почему?» именно на них и направлен.

## Альтернативные вопросы

- Альтернативные вопросы используются в консультировании гораздо реже. Функция альтернативных вопросов – достичь большей определенности в понимании клиентом его приоритетных ценностей, а также конкретизировать имеющиеся у клиента альтернативы.

Например:

*Клиентка:* Появляются такие ситуации, когда я сталкиваюсь с чем-то и не могу это преодолеть. Я осознаю, что надо действовать, но не решаюсь... У меня хорошая сила воли, но здесь она не действует. Я могу рисковать: например, погружаюсь в море с аквалангом, а с людьми я этого не могу преодолеть. Например, начальник дает мне задание, я знаю, что оно бесполезно, но не могу ему об этом сказать. Я иду на сделку с совестью: объясняю себе, что он мой начальник, не могу отстоять себя.

*Консультант:* **Для Вас что важнее – что задание бесполезное или, что Вы не можете начальнику возразить?**

*Клиентка:* Возразить. Мне важнее высказать свое мнение по этому поводу.

## Закрытые вопросы

- Закрытые вопросы используются только в том случае, когда необходимо получить точную фактологическую информацию о клиенте. Например:

Сколько Вам лет?

У Вас есть дети?

В каком году...?