

# 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.

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

# 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.