

КОНСУЛЬТИРОВАНИЕ В СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЕ¹

Консультирование - предоставление специалистом человеку, который к нему обратился, помощи в определении причин его проблем и выборе путей их преодоления. Консультация может быть индивидуальной, групповой или семейной, проводится как отдельное мероприятие или в пределах другой деятельности (лечения, социального сопровождения, патронажа, профилактики, реабилитации и др.) Этот метод используют врачи, психологи, юристы, педагоги, социальные работники и другие специалисты, к которым может обратиться человек со своими проблемами.

В процессе консультирования участвуют две стороны: **консультант** - специалист, который обладает нужными для предоставления помощи знаниями и умениями, и **клиент** - человек, который обратился к нему в связи с собственными проблемами и потребностями или по поводу проблем и потребностей другого лица. Понятие «клиент» является универсальным термином для обозначения человека, которому предоставляется консультативная помощь, и используется во всех отраслях консультирования (психологического, юридического, медицинского и т.п.). В этом контексте термин «клиент» не является юридическим, он не указывает на права и обязанности сторон консультирования, а лишь подчеркивает ту позицию, которую в консультативном процессе занимает человек, который обратился за помощью, – позицию пользователя услуги, равного партнера консультанта и субъекта, главного действующего лица преодоления собственных проблем.

Консультирование отличается от других видов профессиональной помощи тем, что в процессе консультирования специалист не играет роль субъекта решения проблем клиента : он не навязывает конкретные пути их преодоления и не может вместо клиента предпринять необходимые шаги по выходу из сложной жизненной ситуации. Цель *консультирования* - создание условий для сознательного принятия клиентом решения относительно преодоления собственных проблем или противоречий. В процессе консультирования консультант помогает клиенту путем анализа причин его проблем, понимания мыслей и чувств клиента, предоставления ему информации и психологической поддержки. Профессионально проведенная консультация создает условия для лучшего понимания клиентом природы его

¹ Адаптировано на основе публикации: Консультування з питань вагітності: Навчальний посібник /Жилка Н.Я., Карагодіна О.Г., Вдовиченко Ю.П., ... **Лютий В.П.** та ін.; За заг. ред. Н.Я. Жилки, О.Г.Карагодіної. – К.: „Кобза”, 2007 – 136 с.

трудностей, осознания путей их преодоления, повышения уверенности в себе и появление способности самостоятельно и осознанно принять решение.

В социальной работе пользователями (клиентами) консультативной помощи со стороны социальных работников могут быть как лица, которые находятся в сложных жизненных обстоятельствах, так люди из их непосредственного окружения: члены семьи, родственники, друзья, соседи, а также специалисты, которые оказывают помощь таким лицам.

В качестве *объекта* консультирования в социальной работе выступают социальная ситуация жизнедеятельности человека, оказавшегося в сложных жизненных обстоятельствах, его поведение и взаимоотношения, *предметом* - конкретные проблемы и трудности человека и лица, которые с ним связаны, их причины и последствия. Проблемы могут касаться состояния здоровья, лечения, прав человека, взаимоотношений с различными учреждениями и организациями, трудоустройства и трудовой деятельности, взаимоотношений в семье, на работе, в неформальном общении, принятия важных решений, преодоления вредных привычек и т. п.

Консультирование в социальной работе может осуществляться по инициативе социального работника или другого специалиста, а также в ответ на запрос клиента. Запрос может заключаться в конкретном вопросе, просьбе предоставить определенную информацию или помочь в решении проблемы.

Консультирование может быть краткосрочным (одноразовым), которое ограничивается одной встречей консультанта и клиента, и длительным, которое проводится во время нескольких встреч в течение определенного времени.

Особенности консультирования в пределах ориентированного на клиента подхода. В последнее время в практике медицинской и психологической помощи, педагогики, социальной работы значительного распространения приобрел ориентированный на человека (клиента) подход к консультированию. Ориентированный на клиента подход отличается от традиционного, при котором специалист признается главной фигурой, поскольку он является носителем необходимых для предоставления помощи знаний, следовательно, лишь он может принять окончательное решение относительно адекватной тактики помощи и на него полагается ответственность за результат вмешательства. Подход, ориентированный на человека, учитывает право и способность пользователя участвовать в принятии решения относительно любого аспекта медико-профилактической помощи, в которой он нуждается.

Основные положения ориентированного на клиента подхода таковы [2, 3]:

1. Человек, обратившийся за консультативной помощью - целостная, уникальная личность, а не лишь носитель отдельных качеств и проблем (неуравновешенный, больной, агрессивный и тому подобное) или представитель определенной категории людей (инвалид, психически больной, безработный, наркозависимый и тому подобное).
2. Поведение, жизнедеятельность, проблемы человека нельзя объяснить лишь как проявление отдельных его качеств или как результат влияния отдельных внешних факторов. Они являются проявлением всех граней уникальной личности человека, оказавшегося в конкретных социальных условиях, а его решения vyplывают из того, как он сам себя воспринимает и понимает. Каждый человек способен к позитивным изменениям, к управлению собственной жизнью, наделенный потенциалом двигаться вперед в позитивном направлении.
3. Причины осложнений, проблем, асоциального поведения человека vyplывают из его непонимания и неприятия себя, своих потребностей, чувств, интересов, взаимоотношений, обстоятельств своей жизнедеятельности. Этому мешают сильные эмоции переживаемые человеком, его чрезмерная ориентация на социальные стереотипы, мысли и ожидания других, как он сам их понимает; страх того, что человек не будет положительно оценен другими людьми и воспринят в обществе.
4. Человек, который оказался в трудном положении, способен отыскать в себе ресурсы для самопознания, позитивных изменений и целеустремленного поведения, однако доступ к ним возможен при условиях поддерживающих отношений между ним и профессионалом оказывающим помощь (психологом, социальным работником, педагогом).
5. Цель помощи – приобретение человеком способности самостоятельно контролировать собственную жизнь, принимать и воплощать в жизнь самостоятельные сознательные решения.
6. Роль профессионала во время работы с человеком - построить с ним поддерживающие отношения, способствовать пониманию и

принятию человеком себя, своих чувств, настоящих интересов и потребностей, возможностей и способностей.

7. Основные средства помощи – выслушивание, понимание и выражение эмпатии (сопереживание, понимание чувств и поступков человека), предоставление объективной информации и психологической поддержки. Использование других методов и приемов не дает результата без налаживания поддерживающих отношений.

В соответствии с ориентированным на клиента подходом консультирование должно предусматривать **соблюдение консультантом таких принципов** :

- добровольность участия человека в консультировании;
- наличие личностного, основанного на доверии и поддержке контакта между консультантом и клиентом;
- предоставление человеку права выбора темы и предмета консультации и самостоятельного принятия решения по ее результатам;
- изучение и обсуждение мыслей и чувств клиента;
- изучение и учет при предоставлении информации и рекомендаций возрастных, половых и этнических особенностей клиента, его профессии, индивидуальных черт, культуры, мировоззрения, моральных и религиозных убеждений, материальных возможностей и бытовых условий проживания, взаимоотношений с другими людьми, условий профессиональной деятельности, проблем и потребностей;
- общение с клиентом понятным ему языком, отказ от чрезмерного использования профессиональной лексики;
- обсуждение с клиентом результатов консультирования и его влияния на дальнейшую жизнь.

Соблюдение указанных принципов направлено на установление партнерских отношений между специалистом и клиентом, и следовательно будет способствовать повышению активности клиента и принятию им ответственности за собственное здоровье, поступки и отношения, предотвращения недоверия к рекомендациям профессионала.

Методика индивидуального консультирования в социальной работе.

Цель консультирования в социальной работе – предоставление поддержки клиентам в самостоятельном создании условий для полноценной жизнедеятельности.

В процессе профилактического консультирования нужно выполнить такие задания:

- 1) установить с клиентом контакт, который основывается на доверии, взаимопонимании и поддержке;
- 2) определить потребности клиента (клиентов) в профилактической информации и консультативной помощи;
- 3) проанализировать обстоятельства жизнедеятельности, поведение и индивидуальные особенности клиента которые влияют на его социальную адаптацию, определяют возможности для удовлетворения потребностей;
- 4) определить причины проблем клиента, а также ресурсы, которые он сможет использовать для их преодоления;
- 5) определить и предоставить клиенту информацию, необходимую ему для успешного преодоления проблем, удовлетворения потребностей, налаживания жизнедеятельности;
- 6) способствовать принятию клиентом сознательных решений относительно конкретных действий, изменений своего поведения и образа жизни, направленных на создание оптимальных условий жизнедеятельности его самого и его окружения;
- 7) оказать клиенту психологическую поддержку, стимулировать его активность и усилить мотивацию относительно позитивных изменений в своем поведении и образе жизни.

Основная форма проведения консультирования - индивидуальная консультативная *беседа (интервью)* - специально организованная беседа специалиста с клиентом, направленная на выявление и исследование проблем клиента и выбор путей их преодоления. Особенностью профессионального интервью является следование консультантом определенной логики беседы и сознательное использование *техник и приемов* общения.

Процесс консультативной беседы имеет определенные отличия в зависимости предмета консультирования и особенностей клиента. Однако он всегда предусматривает последовательное прохождение таких *шагов (этапов)* :

- 1) установление контакта с клиентом;
- 2) анализ потребностей или проблем клиента;
- 3) предоставление клиенту информационной и консультативной поддержки;
- 4) завершение беседы.

Их соблюдение дает возможность достичь цели консультации в соответствии с принципами ориентированного на клиента подхода.

Так, если консультация проводится по инициативе клиента (он просит ответить на определенный вопрос, что-то объяснить или помочь решить проблему), то специалист устанавливает или возобновляет с ним контакт, помогает клиенту четко определить проблемы или вопросы, которые его тревожат, исследует обстоятельства, на фоне которых у него возник вопрос или заострилась проблема, и помогает клиенту определить их причины. После этого консультант обсуждает с клиентом цель и возможные варианты его дальнейших действий в сложившейся ситуации, и при необходимости - предоставляет ему информацию, которая поможет принять решение или отвечает на его вопрос. На последнем этапе беседы консультант и клиент подводят ее итоги и определяют, как они будут взаимодействовать в дальнейшем (схема 1).

Каждый этап консультативной беседы предусматривает выполнение консультантом определенных заданий и использование специфических техник и приемов. Выполнение заданий одного этапа создает условия для перехода к следующему (табл. 1). Для проведения качественной консультативной беседы с клиентом желательно отвести от 10 до 30 мин. В случае сложной проблемы, которая имеет психологический или социально-правовой характер, консультация может длиться от 20 мин. до 1 часа.

Процесс консультативной беседы в ответ на запрос клиента



Методика индивидуального интервью

№	Этап	Задание этапа	Техника, прием
1	Установка контакта	<ul style="list-style-type: none"> – познакомиться с клиентом; – создать комфортные условия для беседы; – достичь взаимного доверия; – определить тему взаимодействия; – представить клиенту возможности (пределы компетенции) социального работника и агентства; – сформулировать цель интервью; – стимулировать начало обсуждения проблем 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ организация пространства беседы ▪ контакт глаз; ▪ встреча-знакомство; ▪ разминка(короткая беседа на посторонние темы); ▪ эмпатические высказывания; ▪ самораскрытие
2	Исследование проблем клиента	<ul style="list-style-type: none"> – руководить ходом беседы, поддерживать эмоциональный контакт с клиентом; – сформулировать запрос клиента; – получить информацию, необходимую для определения и исследования проблем клиента и выявления ресурсов клиента; – сформулировать и проверить гипотезы относительно причин проблем клиента; – акцентировать внимание клиента на те факты и факторы, на которые он сам не обращал внимание; – способствовать улучшению понимания клиентом природы своих проблем, своей роли в их возникновении и собственных возможностей их преодоления; – помочь клиенту снять эмоциональное напряжение вызванное обсуждением проблем 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ безмолвное слушание; ▪ простая рефлексия; ▪ выборочная рефлексия; ▪ уточнение; ▪ перевод; ▪ перефразирование; ▪ проверка правильности понимания клиента; ▪ дальнейшее развитие мнения клиента; ▪ открытые вопросы; ▪ закрытые вопросы; ▪ поощрительные реплики; ▪ эмпатийные высказывания
3	Разработка плана преодоления проблем (интервенции)	<ul style="list-style-type: none"> – достичь с клиентом взаимопонимания относительно определения проблем и их причин и факторов; – сформулировать цель и задачи дальнейшего взаимодействия; – предоставить клиенту необходимую информацию и проверить, правильно ли клиент ее понял; – определить основные пути и конкретные шаги в преодолении проблем; – способствовать принятию клиентом определенной ответственности за дальнейшие действия и их результат на себя; – распределить обязанности относительно дальнейших действий между социальным работником, агентством и клиентом 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ резюмирование; ▪ интерпретация; ▪ информационное сообщение; ▪ аргументация; ▪ открытые вопросы; ▪ формулировка альтернатив разных путей поведения, преодоления проблемы); ▪ конфронтация

№	Этап	Задание этапа	Техника, прием
4	Завершение беседы	<ul style="list-style-type: none"> – напомнить клиенту о результатах беседы и содержании дальнейших действий; – согласовать время, место и задание следующей встречи; – выразить уверенность в возможности клиента преодолеть проблемы; – выразить благодарность за обращение к агентству 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ резюмирование; ▪ самораскрытие

Установление контакта с клиентом. На этом этапе происходит установление или возобновление личностного взаимодействия консультанта с клиентом, создаются комфортные условия для общения и определяется тема беседы.

На этапе установления контакта с клиентом консультант решает такие задания:

- поздороваться и, если это первая встреча, познакомиться с клиентом;
- удобно устроить клиента для разговора, создать комфортные условия для беседы;
- получить первичную информацию о клиенте, оценить его эмоциональное состояние и готовность к беседе; если это необходимо - оказать клиенту психологическую поддержку;
- обсудить с клиентом цель беседы и, при необходимости, сообщить клиенту о своих возможностях;
- помочь клиенту начать беседу;
- определить тему беседы и запрос клиента.

Консультация может проводиться как отдельная встреча специалиста с клиентом или как часть другого мероприятия. В начале встречи консультанту необходимо встретиться и поздороваться с клиентом согласно культурной традиции и предложить ему сесть. Места для клиента и консультанта должны быть размещены так, чтобы они сидели лицами друг к другу, между ними было удобное расстояние для общения (1-1,5 м) и не было физических преград (например, стола). Если консультативная беседа начинается во время приема граждан, диагностического обзора или инспекции, то именно изменение взаиморасположения может быть для клиента признаком начала консультирования.

С момента начала беседы консультант должен установить и поддерживать невербальный контакт с клиентом и *уделить ему все внимание, не отвлекаться на другие дела*. Если в ходе разговора консультанту необходимо вести определенные записи, лучше сделать это после

консультации или уделить этому отдельное время. Для создания комфортных условий беседы с клиентом консультанту необходимо полностью сосредоточиться на консультации и возвести к минимуму влияние факторов, которые могут мешать беседе: выключить мобильный телефон, разместить на дверях кабинета, где происходит консультирование, таблички с просьбой не входить, не отвлекаться на другие дела и тому подобное.

Если клиент обратился к специалисту впервые, необходимо познакомиться с ним и в дальнейшем обращаться к нему так, как он себя представил (чаще - на имя). Консультант тоже должен представить себя соответствующим образом. Обращение за именем делает общение с консультантом комфортным для клиента и способствует установлению между ними партнерских отношений.

С самого начала беседы консультанту следует обратить внимание на внешние признаки физического и эмоционального состояния клиента (мимику, жестикуляцию, характер движений, языка, внешний вид). Правильное понимание переживаний дает возможность консультанту лучше понять клиента, быстрее найти общий язык и, если это необходимо, оказать ему психологическую поддержку. Уже в начале беседы это можно сделать с помощью отражения чувств («Я вижу, что Вы сейчас взволнованы», «Мне кажется, Вы обеспокоены», «В ваших словах я слышу раздраженность. Расскажите, пожалуйста, что случилось?»).

На этапе знакомства с клиентом консультанту необходимо обратить внимание на возрастные и социокультурные особенности клиента - индивидуальные особенности клиента, связанные с его воспитанием и пребыванием в той или другой социальной, этнической, культурной, религиозной среде, отражающиеся в его языке, эмоциональных проявлениях, интересах, потребностях и т.п. Речь консультанта должна быть понятна клиенту и не вызывать у него барьеров непонимания и невосприимчивости (консультант оценивается как чужой, противник, враг лишь потому, что его речь кажется клиенту чужой). Темы бесед должны быть актуальными и интересными для клиента, а вопрос и высказывание консультанта не должны обижать его моральные или религиозные чувства.

Если консультирование происходит при первой встрече с клиентом, может быть целесообразным уже на первом этапе беседы получить наиболее общую информацию об условиях и образе жизни клиента («Скажите пожалуйста, где Вы проживаете, работаете»?, «Вы женаты»? «Какое у Вас

образование»?). Обладание такой информацией поможет консультанту лучше понять запрос клиента или определить тему беседы.

В случае, когда клиент обращается к специалисту впервые или консультация проводится по инициативе последнего, следует объяснить клиенту цель консультации и возможности (пределы компетенции) специалиста как консультанта. Клиента необходимо проинформировать о временных рамках беседы и о возможности повторных встреч.

Если беседа проводится по инициативе специалиста, следует очертить ее тему и получить от клиента согласие на ее обсуждение, и если это необходимо – пояснить клиенту актуальность такой беседы или предложить ему самому назвать вопросы, на которые он бы хотел получить ответы. Лишь после этого можно окончательно определить тему и переходить к профилактической беседе.

Если клиент сам обратился за консультацией, ему часто нужно помочь начать разговор («Я Вас внимательно слушаю», «Расскажите, что Вас тревожит»? «Какие вопросы Вы хотели со мной обсудить»? и тому подобное). После того, как клиент расскажет о причине своего обращения, консультанту, необходимо сжато сформулировать (пересказать) его запрос или вопрос («Как я понял, Вас тревожит», «То есть, Вы хотели бы поговорить о... ?», «Вы хотели бы получить ответ на вопрос ...?»). Получив от клиента подтверждение правильного понимания его запроса, можно переходить к следующему этапу консультативной беседы.

Если проблема или вопрос клиента выходят за пределы компетенции консультанта (например, имеют сугубо юридический характер или касаются сложных личностных проблем), не нужно отказывать ему в помощи или сразу переадресовывать его к другим специалистам. В таком случае консультанту необходимо помочь клиенту четко определить свою проблему или вопрос и проанализировать обстоятельства его жизни, при которых они возникли. Ведь за запросом клиента может скрываться другая проблема, и консультант сможет оказать помощь самостоятельно или помочь клиенту определиться, к какому специалисту ему в действительности следует обратиться.

Анализ запроса, проблемы клиента. На этом этапе консультант вместе с клиентом обсуждают обстоятельства жизни клиента, связанные с его запросом, исследуют проблемы клиента или факторы, которые могут к ним привести. Расспрос клиента должен обеспечить консультанта нужной

информацией и предоставить возможность клиенту лучше понять природу собственных трудностей.

Задачи консультанта на этом этапе:

- поддерживать эмоциональный контакт с клиентом и помогать ему вести разговор;
- определить причины обращения клиента за консультацией или действительную потребность клиента в информационной помощи;
- проанализировать реальные и потенциальные проблемы, определить их причины и роль клиента в их возникновении;
- исследовать обстоятельства жизнедеятельности клиента и его индивидуальные особенности, которые предопределяют или могут повлечь проблемы клиента и влияют на его способность воспринять информацию и воспользоваться консультативной помощью;
- определить ресурсы, которыми клиент сможет воспользоваться для предупреждения или преодоления проблем;
- определить информацию, которую необходимо предоставить клиенту;
- достичь с клиентом взаимопонимания относительно сущности его проблем, их причин и факторов, а также того, какая информация ему необходима;
- помочь клиенту снять эмоциональное напряжение, вызванное обсуждением проблем, при необходимости – оказать клиенту психологическую поддержку.

Начало обсуждения проблемы или запроса клиента будет отличаться в зависимости от того, по чьей инициативе проводится беседа. Если *консультация проводится по инициативе специалиста* и имеет профилактический характер, а ее тема уже была определена, то клиента необходимо спросить, что он уже знает и что думает о теме беседы («Что Вы знаете о...?», «Известно ли Вам что-то о...? Что именно?», «Что ли Вам известно о...?») и с какими трудностями он встречается в данной сфере. Целесообразно также расспросить клиента о его поведении в ситуациях, связанных с темой беседы («Как Вы реагируете, когда Вам делают замечание?», «Расскажите об условиях Вашей работы», «Что Вы обычно делаете, когда...»). Разговор на эти темы даст возможность консультанту выявить проблемы и риски в жизни клиента, которые он сам еще не осознает, и оказать помощь в соответствии с его потребностями.

В случае, когда *консультация проводится на запрос клиента*, этап анализа запроса и проблемы начинается с просьбы рассказать о тех обстоятельствах, которые побудили его обратиться за консультацией.

Если клиент обратился к консультанту с *конкретным вопросом*, ему предлагается рассказать, почему у него возник такой вопрос, что именно его тревожит. Ответ клиента даст возможность детализировать проблему клиента, возможно, –переформулировать сам вопрос. Люди не всегда четко определяют собственные проблемы и необходимую им информацию.

Если клиент обратился за консультацией относительно *отдельной проблемы* или *сложной жизненной ситуации*, ему предлагается рассказать о собственных трудностях подробнее: объяснить, когда они впервые возникли, в каких ситуациях проявляются, и что для их преодоления уже было сделано. Также необходимо поинтересоваться, что вообще происходит в жизни клиента и ее семье в этот период времени. В процессе расспроса возможно поставить такие вопросы:

- Расскажите, пожалуйста, что случилось?
- Что привело к возникновению у Вас этого вопроса?
- Что именно Вас тревожит в этой ситуации?
- Когда это началось?
- Какие события в Вашей жизни (в жизни Вашей семьи) случились накануне того момента, о котором Вы рассказываете?
- В каких ситуациях Вы встречаетесь с этой проблемой? Опишите, пожалуйста, детальнее эти ситуации.
- Что Вы чувствовали в тот момент?
- Как Вы отреагировали на эти слова?
- Как к этому отнеслись Ваши близкие?
- А что в это время происходит у Вас на работе (дома)?
- Как эти события повлияли на Вашу работу (семейная жизнь)?
- Какие вопросы Вас волнуют больше всего?

Во время консультативного интервью важно помогать клиенту вести разговор, направлять его рассказ на обстоятельства, необходимые для правильного определения причин его трудностей, а также достичь правильного понимания его слов. Для этого следует корректно и логично ставить вопросы и использовать приемы *активного* и *эмпатичного* *выслушивания*.

В ходе разговора желательно ставить преимущественно *открытые вопросы*, которые не предусматривают односложного ответа и побуждают

клиента к развернутому рассказу («Что?», «Как?», «Каким образом?»). *Закрытые вопросы* (такие, которые предусматривают ответ «да» или «нет», а также вопрос «Когда?», «Где?», «Сколько?», «... бы?», «...ли?») стоит ставить лишь для уточнения того, что сказал клиент, и для проверки собственных предположений. Логика вопросов должна быть понятной клиенту, иногда консультанту следует объяснить, почему он задает тот или другой вопрос.

Не менее важным во время консультирования является умение выслушать клиента и помогать ему рассказывать. Для этого используются следующие приемы активного выслушивания:

- постоянная поддержка невербального контакта с клиентом, подтверждение того, что его слушают и понимают, кивками головы и поощрительными репликами («Да-да»);
- периодический сжатый пересказ того, что сказал клиент, подведение итогов его слов («Вы сказали, что часто жалуетесь мужу на свое самочувствие, но он на это не реагирует»);
- повторение последних слов из высказываний клиента («Начальник требует, чтобы я ровно в девять была на рабочем месте, а мне так трудно утром просыпаться» – «Вам трудно утром просыпаться.»);
- высказывания, отражающие понимание его эмоционального состояния («Вижу, Вам трудно об этом рассказывать», «В Ваших словах я услышал гордость и удовольствие» и тому подобное);
- уточнение всего того, что можно по-разному понять («В последнее время у меня на работе сложилась ужасная ситуация» – «Объясните, пожалуйста, что означают Ваши слова «ужасная ситуация»);
- продолжение мысли клиента, если он что-то имеет в виду, однако прямо не говорит («Я понимаю, что мне необходимо воздерживаться от работы на оргтехнике, однако мое руководство вряд ли положительно отнесется к тому, что я буду настаивать на своих правах» - «То есть Вы считаете, что Ваши руководители не согласятся перевести Вас на менее вредные условия работы»);
- резюмирование - подведение консультантом итогов определенного этапа беседы.

Выслушивая клиента, консультант анализирует его проблемы и проверяет собственные предположения (гипотезы) относительно причин его затруднений. С другой стороны, сам подробный разговор о проблемах и жизненных обстоятельствах помогает клиенту по-другому увидеть свою

ситуацию, понять причины своих проблем и определить собственные потребности.

Итогом беседы консультанта с клиентом на этом этапе будет:

- четкое определение потребностей и проблем клиента;
- понимание консультантом и клиентом причин проблем клиента и тех обстоятельств его жизни, которые вызывают или могут повлечь его трудности, являются рискованными для его здоровья или здоровья его близких;
- восприятие клиента как личности, понимание мотивов его поведения, личностных качеств, сильных и слабых сторон его индивидуальности;
- виденье ресурсов и возможностей клиента, которые могут использоваться для выхода из сложной ситуации и решения проблем;
- определение того, какую конкретную информацию следует предоставить клиенту и как помочь ему принять решение.

Предоставление консультативной поддержки клиенту. На этом этапе консультант и клиент вместе обсуждают информацию, необходимую для предупреждения или преодоления проблем клиента, и определяют действия, которых должен употребить клиент по результатам беседы.

В пределах этого этапа консультант должен выполнить такие задания:

- предоставить клиенту необходимую ему информацию и проверить, правильно ли клиент ее понял;
- сформулировать цель и задачи дальнейших действий клиента;
- помочь клиенту определить основные пути и конкретные шаги в преодолении его проблем;
- способствовать принятию клиентом на себя ответственности за свои дальнейшие действия (или бездеятельность) и их последствия.

Достижение общего понимания консультантом и клиентом проблем клиента, их причин и факторов и необходимой для их преодоления информации является результатом обсуждения этих проблем на предыдущем этапе консультативной беседы. Обычно консультанту достаточно *спросить клиента, как он после состоявшегося разговора понимает свои проблемы и что ему нужно для их преодоления.* Если клиенту трудно определиться самому или его ответ вызывает сомнение, консультант может предложить клиенту свое виденье проблем и потребностей клиента, предоставить ему свою интерпретацию («Из нашего предыдущего разговора я понял, что «Это происходит потому, что.... Следовательно, для исправления ситуации нужно»). Однако консультант должен не навязывать клиенту своих мнений,

а показать ему логику своих выводов, привести аргументы, ссылаясь на слова самого клиента. В любом случае консультант должен предоставить клиенту право на сохранение собственной позиции (взгляда, взглядов и тому подобное).

Информация, которую консультант предоставляет клиенту на этом этапе, может касаться таких вопросов:

- профессионального объяснения причин осложнений клиента и условий, необходимых для предупреждения и преодоления его проблем;
- научно обоснованных знаний, необходимых клиенту для успешного преодоления проблем и рискованных аспектов своей жизнедеятельности, налаживания здорового образа жизни, улучшения здоровья и взаимоотношений;
- прав и возможностей клиента в получении социальной помощи, помощи других специалистов.

Информационное сообщение, которое предоставляется клиенту, должно состоять из таких частей:

- 1) тезис, основная мысль сообщения;
- 2) аргументы, которые обосновывают тезис;
- 3) конкретные примеры, которые подтверждают правильность выраженного мнения (данные научных исследований, статистики, примеры конкретных людей, примеры из практики специалиста);
- 4) повторение тезиса (главной мысли) в виде вывода из приведенных примеров.

Пример: *Теза:* В подростковом возрасте определенное напряжение во взаимоотношениях между ребенком и родителями является обычным явлением

Аргумент: Подростки начинают осознавать себя взрослыми и стремятся самоутвердиться, проявить свою самостоятельность, независимость, проверить, на что они способны, и потому начинают нарушать нормы, которые были установлены для них родителями, когда они были младшими, спорят с родителями, не всегда слушают их.

Конкретный пример: Научные исследования показывают, что в 70% современных семей родители жалуются на то, что их дети в подростковом возрасте стали непослушными, конфликтными,

агрессивными

Повторение тезиса: Следовательно, если в Ваших взаимоотношениях с ребенком в его 13 лет стало больше конфликтов, то это - полностью природное явление.

После того, как клиенту была предоставленная информация, консультант должен убедиться, что клиент правильно его понял. Для этого можно спросить клиента, что он нового для себя узнал, какие выводы сделал из предыдущего разговора, какие у него возникли сомнения, что осталось для него непонятным и что он собирается сделать дальше. Консультанту необходимо ответить на все вопросы клиента, выслушать его сомнения и предостережения.

Согласно принципам ориентированного на клиента подхода, информация, которая предоставляется клиенту в ходе консультации, не должна быть излишне директивной, содержать прямых указаний, наставлений или советов. Она должна обеспечить клиента возможностью самостоятельного сознательного выбора своих дальнейших действий, а не подталкивать клиента к конкретным поступкам.

Нежелательность советов во время консультирования объясняется следующими обстоятельствами:

- советы не устраняют личных причин, по которым человек принимает ошибочные или неудачные решения. Поэтому в конкретной ситуации он или не воспользуется советом, или не сможет его выполнить, или не будет доволен результатом;
- совет нарушает личностную автономию клиента и делает его зависимым от консультанта; консультант, дающий совет, берет на себя моральную ответственность за последствия действий клиента;
- консультант не может владеть всей необходимой информацией для принятия решения вместо клиента;
- если клиент до этого обращался за помощью к другим, то еще один совет может лишь запутать его;
- если совет не будет удачным, клиент может разочароваться в компетентности консультанта и в собственной способности решить проблему.

Совет или конкретную рекомендацию можно давать тогда, когда запрос клиента непосредственно касается профессии консультанта и не связан с личной жизнью клиента, проблема клиента требует немедленного

разрешения, а клиент из-за своего физического или эмоционального состояния не способен понять объяснений консультанта. Рекомендации желательно предоставлять клиенту в виде альтернатив, нескольких возможных вариантов поведения, при этом выбор предложенного варианта или принятия собственного решения остается за клиентом.

После предоставления клиенту информации и ответов на его вопросы следует проговорить его дальнейшие действия. Консультант должен спросить клиента, что он планирует дальше делать для проблемы, как считает необходимым изменить свою жизнь, к кому планирует обратиться. Нужно, чтобы у клиента было несколько вариантов действий (*альтернатив*), из которых он самостоятельно будет избирать тот, что лучше всего будет подходить его ситуации и возможностям. Если варианты действий, предложенные клиентом, с точки зрения консультанта имеют слабые места, можно обратить на это внимание с помощью вопросов, например: «Как Вы считаете, к чему приведут Ваши действия?», «Что может Вам помешать выполнить Ваш план, добиться успеха?», «Как на Ваши действия отреагируют Ваши близкие?», а потом предложить клиенту определить другие варианты поведения. Техника конфронтации, которая при этом используется, заключается не в споре с клиентом, не в общем отрицании его взглядов или намерений, а в приведении научно обоснованных аргументов («Современные исследования показывают, что...»), демонстрации клиенту возможных негативных последствий его рискованного поведения («Если вы так поступите, то это может привести к...»), демонстрации других взглядов, противоположных изложенному клиентом («Конечно, Ваша мысль может быть справедливой, однако в ситуации, которая сложилась, могут быть и другие объяснения, например...»). В любом случае клиент должен иметь возможность остаться при собственном мнении, но при этом знать и другие взгляды и варианты действий.

В определенных ситуациях клиенту стоит порекомендовать обратиться к другим специалистам (осуществить *переадресацию*), в частности:

- к психологу или психотерапевту (консультанту медицинского учреждения, центра семьи или соответствующей социальной службы), если клиент пребывает в состоянии глубокого или длительного конфликта с другими людьми, переживает психологическую травму, страдает от сложной личностной проблемы;

- к специалисту службы социальной защиты, центра по работе с семьями, к социальному работнику по месту жительства, если клиент находится в сложной жизненной ситуации, страдает от материальных и бытовых проблем, нуждается в правовой защите, подвергается насилию со стороны других;
- к юристу, если у клиента возникли вопросы правового характера, ответ на которые не является очевидным с точки зрения законодательства, в котором консультант является специалистом.

В таких случаях консультант должен вместе с клиентом четко определить проблему и запрос к другим специалистам и предоставить клиенту точную информацию о том, к кому, куда и когда ему обратиться.

Окончание беседы. В конце беседы консультанту следует подвести ее итоги, кратко повторить, что обсуждалось на консультации и к каким выводам они вместе с клиентом пришли, какие дальнейшие действия были запланированы. Если следующая встреча с клиентом не является обязательной, консультанту необходимо предложить клиенту обращаться к нему и в будущем и сообщить ему график своих консультаций и способ поддержания связи (например, номер телефона для записи на консультацию).

Консультативная беседа может считаться эффективной, если:

- клиент начал лучше понимать свои проблемы и их причины;
- клиент увидел новые пути решения своих проблем и совершенствования собственной жизни;
- клиент принял решение о своих дальнейших действиях;
- повысилась активность клиента и его уверенность в себе и в собственных силах.

Однако окончательно удостовериться в эффективности консультирования можно лишь впоследствии. Главный признак – воплощение клиентом в жизни тех решений, которые были приняты им во время консультативной беседы.

Глоссарий

Активного выслушивания техника – *техника консультирования*, направленная на управление ходом беседы, стимулирование рассказа *клиента*, достижения правильного понимания его слов, согласования позиций консультанта и *клиента* относительно проблем последнего.

Включает приемы безмолвного слушания, уточнения, пересказа, *перефразирования*, продолжение мнения клиента.

Эмпатического выслушивания техника – *техника консультирования*, направленная на установление и поддержку эмоционального контакта с *клиентом*, создание комфортных условий для беседы с ним, помощь *клиенту* в отреагировании неприятных переживаний и преодолении психологических барьеров. Включает приемы *простой* и *выборочной рефлексии* содержания, *эмпатических высказываний*.

Вопросы открытые – вопросы консультанта, которые не предусматривают конкретного ответа *клиента* (например: «*Что было дальше*», «*Как Вы ответили?*», «*Что происходило в это время у Вас на работе*»). Обычно, стимулируют рассказ *клиента*, направляют его на исследование важных аспектов проблемы.

Вопросы закрытые – вопросы, которые предусматривают конкретный, однозначный ответ *клиента* (Например, «*Как долго это длится?*», «*Когда Вы первый раз это заметили?*», «*Откуда Вы об этом узнали?*», «*Вы сами написали заявление?*» и др.). Обычно, используются для получения конкретной информации и проверки *гипотез*.

Информирование (информационная помощь) – предоставление специалистом человеку в ответ на ее запрос информации, необходимой для преодоления его проблем и удовлетворения потребностей. Информация может быть предоставлена и при непосредственном общении, в вербальной форме, и с помощью переписки, сообщений в Интернете, предоставление печатной продукции и т.п..

Интерпретация (в процессе интервью) – *прием консультирования*, сообщения консультантом клиенту своего виденья проблемы *клиента* и ее причин.

Клиент – лицо, которое обратилось к специалисту (в учреждение, которое оказывает услуги) за помощью и таким образом вступила с ним(ей) в функциональные отношения.

Консультирование (консультативная помощь) – предоставление специалистом человеку, который обратился к нему, помощи в определении причин его проблем и выборе путей их преодоления.

Консультативная беседа (интервью, консультация) – профессиональная беседа, в ходе которой профессиональные знания специалиста (консультанта) используются для предоставления помощи клиенту в определении и преодолении его проблем.

Конфронтация – *техника консультирования*, направленная на преодоление иррациональных, некорректных представлений *клиента* и стимулирование его активности. Заключается в высказывании интервьюером (консультантом) своего несогласия с взглядами *клиента*, аргументированная критика позиции *клиента*.

Приемы консультирования – отдельные действия консультанта, которые целенаправленно используются для установления и поддержки контакта с *клиентом*, изучение его личности, взглядов и представлений, исследования проблем *клиента*, влияния на его эмоциональное состояние, поведение и решения других заданий в процессе консультирования. Среди основных приемов консультирования можно выделить организацию пространства беседы, *простую рефлексю*, *выборочную рефлексю*, *эмпатическое высказывание*, самораскрытие консультанта, *открытые вопросы*, *закрытые вопросы*, *перефразирование*, *резюмирование*, уточнение, выдвижение альтернатив и тому подобное.

Перефразирование – *прием консультирования*, повторение консультантом высказываний *клиента* другими словами, что дает возможность избежать расхождений в понимании слов *клиента*, изложить то, что *клиент* лишь имел в виду, избавиться от слов, которые имеют негативный эмоциональный смысл.

Резюмирование – *прием консультирования*, подведение консультантом итогов отдельных этапов или всей беседы с *клиентом*. Дает возможность обратить внимание *клиента* на ключевые аспекты беседы и сделать соответствующие выводы.

Рефлексия избирательная (выборочная) – *прием консультирования*, повторения консультантом ключевой фразы из высказывания *клиента* ради сосредоточения беседы на выделенном таким образом аспекте его рассказа.

Рефлексия простая – *прием консультирования*, повторения консультантом последней фразы высказывания *клиента* ради побуждения его к дальнейшему рассказу.

Распроса техника – *техника консультирования*, направленная на исследование *социальной ситуации* жизнедеятельности *клиента*, выявления его проблем, исследования их причин и выявления ресурсов *клиента*. Включает приемы постановки *открытых* и *закрытых вопросов*.

Техники интервью – совокупность отработанных, проверенных практикой и подобных за своими функциями *приемов*, которые используются в комплексе для решения отдельных задач в процессе интервью. Среди

основных техник интервью можно выделить техники *активного выслушивания*, *эмпатического выслушивания* (рефлексии), присоединения, *расспроса*, *конфронтации* и пр..

Список использованных источников

1. Мэй Р. Экзистенциальная психология / Пер. с англ. Л. Я. Дворко. - Львов: Инициатива; М.: Ин-т общегуманитар. исследований, 2005. - 160 с.
2. Репродуктивное здоровье [Электронный ресурс] // Режим доступа : [http://www.who.int/topics/reproductive health/ru](http://www.who.int/topics/reproductive_health/ru)
3. Роджерс К. Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / Роджерс К. Р. - М.: Прогресс; Универс, 1994. - 480 с.

Рекомендованная литература

1. Алешина Ю. Индивидуальное и семейное психологическое консультирование. - М.: Ред.-изд. центр Консорциума «Социальное здоровье России», 1993. - 174 с.
2. Бурнард Ф. Тренинг межличностного взаимодействия. - СПб.: Питер, 2002. - 256 с.
3. Бурнард Ф. Тренинг навыков консультирования. - СПб.: Питер, 2002. - 304 с.
4. Справочник из учебы консультированию с ВИЧ/СПИДА. - Л.: Кальварія, 2000. - 80 с.
5. Мотивационное интервьюирование лиц, употребляющих инъекционные наркотики: методические рекомендации для социальных работников программ профилактики ВИЧ/СПИД. - Киев: Междунар. альянс по ВИЧ/СПИД, 2004. - 108 с.