**Инструкция:** *Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с отрывком сессии начинающего консультанта. Внесите в таблицу (ниже) примеры использования консультативных приемов, а также выделите наиболее удачные моменты, что можно было бы сделать по-другому…*

Консультант. О чем бы Вы хотели поговорить со мной, Марина?

Клиент. Честно говоря, о многом. В последнее время со мной такое происходит... ожидание сплошных перемен в жизни... Я не могу сказать, что плохих... разных. Я постоянно думаю об этом, и я жду, жду хороших перемен... Я хочу верить, что они будут... Простите, пожалуйста, мысли постоянно путаются в моей голове... Честно говоря, я не знаю, как мне лучше начать. Может быть, Вы сами зададите мне вопрос? Мне так было бы легче.

Консультант. Да, да, конечно. Я бы хотел спросить, о чем Вы думаете в данный момент?

Клиент. Я думаю, что жизнь в Петербурге слишком трудна для меня...

Консультант. А у Вас здесь есть друзья, парень, родственники?

Клиент *(удивленно).* Ну да, мой бойфренд... мой самый дорогой друг... еще есть подруги... знакомые, приятели... Мама приезжает иногда... Они все меня поддерживают...

Консультант. Все поддерживают?

Клиент. Ну да... Нет, конечно, не все в одинаковой мере. Но мой бойфренд — да. Он просто замечательный, и Вы знаете, мы очень любим друг друга... Ну это я так, к слову... Да, я пришла... я хотела пожаловаться... Можно?

Консультант. Ну конечно.

Клиент. Я стала замечать, что у меня часто болит голова и горло... Горло тоже... Это очень выматывает...

Консультант. Вы стали замечать, что не очень хорошо себя чувствуете, угу...

Клиент. Да, именно...

Консультант. Не могли бы Вы рассказать об этом подробнее?

Клиент. Я попробую. Питерская погода очень изменчива... когда я просыпаюсь, светит солнце... Я надеваю свое легкое африканское платье, я чувствую себя королевой в нем... Но неожиданно погода меняется... дождь... я, как правило, забываю зонт дома... Когда я прихожу с работы, я не могу согреться... и все начинается сначала.

Консультант. Вы не могли бы пояснить, что именно начинается с начала?

Клиент. Я простываю... снова болит голова... Мне нужно солнце... Я не могу это передать словами...

Консультант. Что Вы чувствуете сейчас?

Клиент. Я чувствую, что жизнь в Питере делает меня сумасшедшей. .. я чувствую, что схожу с ума. Понимаете, я люблю мою работу, я люблю мою квартиру, моих друзей, но погода... погода. .. Это не для меня... Понимаете?

Консультант. Мне кажется, что я понимаю, насколько Вам трудно. А Вы не пробовали обратиться к врачу?

Клиент. К врачу? Зачем?

Консультант. Ну может быть, он посоветует, как лечить ваше горло или как избавиться от головной боли...

Клиент. Нет. Понимаете, головная боль — это очень плохо, но это не самое главное, наверное... Я, прежде всего, хочу посоветоваться с Вами...

Консультант. Посоветоваться именно со мной?

Клиент. Да... я хочу, чтобы Вы помогли мне, чтобы Вы подсказали, что мне делать в моей ситуации...

Консультант. Ну может быть, у Вас есть какие-либо идеи, как изменить ситуацию?

Клиент. Да... да... у меня есть очень хорошая идея, но она невыполнима. .. к сожалению...

Консультант. Есть хорошая идея?

Клиент. Да, мой бойфренд уезжает во Францию... я хочу тоже уехать с ним, но я знаю, что мои родители будут против этого... Они всю жизнь хотели, чтобы я жила в России, в Петербурге... мои родители... понимаете, если я уеду, я буду чувствовать вину перед ними...

Консультант. Марина, можно я проверю, насколько правильно я понял Вас?

Клиент. Да, да, пожалуйста...

Консультант. Если я скажу что-нибудь не так, поправьте меня, хорошо? *(клиентка кивает головой).* Марина, Вы рассказали мне о том, что жизнь в Петербурге Вам кажется трудной. Погода очень изменчива, и Вы часто простужаетесь и неважно себя чувствуете.Ваш друг уезжает во Францию, и Вы хотели бы уехать с ним, но боитесь, что родители не одобрят такой выбор. Так?

Клиент. Да. Все правильно. Я не могу принять решение, потому что оно зависит не только от меня... Я даже боюсь говорить с родителями о моих планах на будущее... Ну о том, что мне бы хотелось уехать с Фрэнком... Подскажи, пожалуйста, что мне делать?

Консультант. А как Вы думаете, что может произойти, если Вы расскажете им о своих планах?

|  |  |
| --- | --- |
| **Техники, используемые консультантом** | **Примеры (отдельные слова, выражения, использование невербального языка и т. д.)** |
| Эхо-техника | 1. Клиент. Да... да... у меня есть очень хорошая идея, но она невыполнима. .. к сожалению...  Консультант. Есть хорошая идея?  2. Клиент (удивленно). Ну да, мой бойфренд... мой самый дорогой друг... еще есть подруги... знакомые, приятели... Мама приезжает иногда... Они все меня поддерживают...  Консультант. Все поддерживают?  3. Клиент. Нет. Понимаете, головная боль — это очень плохо, но это не самое главное, наверное... Я, прежде всего, хочу посоветоваться с Вами...  Консультант: Посоветоваться именно со мной? |
| Перефразирование | 1. Клиент. Я стала замечать, что у меня часто болит голова и горло... Горло тоже... Это очень выматывает...  Консультант. Вы стали замечать, что не очень хорошо себя чувствуете, угу... |
| Резюмирование | 1. Консультант. Если я скажу что-нибудь не так, поправьте меня, хорошо? Марина, Вы рассказали мне о том, что жизнь в Петербурге Вам кажется трудной. Погода очень изменчива, и Вы часто простужаетесь и неважно себя чувствуете. Ваш друг уезжает во Францию, и Вы хотели бы уехать с ним, но боитесь, что родители не одобрят такой выбор. Так? |
| Вопросы эмоционального характера | 1. Консультант. Что Вы чувствуете сейчас? |
| Переломные вопросы | 1. Консультант. Я бы хотел спросить, о чем Вы думаете в данный момент?  2. Консультант. А Вы не пробовали обратиться к врачу?  3. Консультант. Ну может быть, у Вас есть какие-либо идеи, как изменить ситуацию? |
| Уточняющие вопросы | 1. Клиент: [...]. Они все меня поддерживают...  Консультант. Все поддерживают?  2. Консультант. Не могли бы Вы рассказать об этом подробнее?  3. Консультант. Вы не могли бы пояснить, что именно начинается с начала?  4. Консультант. Посоветоваться именно со мной? |
| Поисковые вопросы | 1. Консультант. О чем бы Вы хотели поговорить со мной, Марина?  2. Консультант. А у Вас здесь есть друзья, парень, родственники? |
| Гипотетические вопросы | 1. Консультант. А как Вы думаете, что может произойти, если Вы расскажете им о своих планах? |
| Эмпатическое слушание и понимание клиента | 1. Консультант. Да, да, конечно.  2. Консультант. Ну конечно.  3. Консультант. Мне кажется, что я понимаю, насколько Вам трудно.  4. Консультант. Марина, можно я проверю, насколько правильно я понял Вас? |
| Невербальные средства общения | 1. Со стороны клиента удивление, с учетом расстановки знаков препинания (моготочия) - речь отрывистая, возможно, неуверенная.  Пример: Клиент (удивленно). Ну да, мой бойфренд... мой самый дорогой друг... еще есть подруги... знакомые, приятели... Мама приезжает иногда... Они все меня поддерживают...  2. Пример: Консультант. Если я скажу что-нибудь не так, поправьте меня, хорошо? (клиентка кивает головой).  Кивок означает согласие, положительный ответ |
| Наиболее удачные моменты в работе консультанта: | 1. Удачным был вопрос в самом начале беседы, который был использован после того, как клиентка призналась, что не знает, как сформулировать свои мысли.  Вопрос "О чем Вы думаете в данный момент" в большей степени конкретизирован, чем "О чем бы Вы хотели поговорить?". Изменение формулировки вопроса позволяют добиться более четкого ответа от клиента.  2. Использование разнообразных техник: присутствуют открытые вопросы, эхо-техники, активное слушание, резюмирование.  3. Удачными являются моменты уточнения, когда клиентка не совсем ясно выражает свою мысль или вовсе беседа заходит в тупик:  Клиентка: да, именно (ответив на перефразирование консультанта)  Консультант: Не могли бы Вы рассказать об этом подробнее?  Уточнения помогают значительно больше узнать и глубже понять, что имеет в виду клиент.  4. Вопрос про врача был своевременным и удачным, поскольку он сразу отсекал все последующие фразы про плохое самочувствие, которое в итоге оказалось не самым волнующим для клиентки.  5. В моменте, когда клиентка просила консультанта подсказать, как ей поступить, консультант не стал давать советов, а, наоборот, позволил клиентке самой подумать над своим вопросом:  Клиент. Да... я хочу, чтобы Вы помогли мне, чтобы Вы подсказали, что мне делать в моей ситуации...  Консультант. Ну может быть, у Вас есть какие-либо идеи, как изменить ситуацию? |
| Что можно было бы сделать по-другому: | 1. Клиент. Я думаю, что жизнь в Петербурге слишком трудна для меня...  Консультант. А у Вас здесь есть друзья, парень, родственники?  Было бы эффективно уточнить, что это означает, что именно клиентка вкладывает в свою фразу. Консультант своим вопросом слишком сузил поле прояснения, сделав предположение о том, что клиентке может быть плохо по причине того, что она в городе совсем одна. |
| Чему Вы можете научиться от консультанта: | 1. Своевременное и адекватное беседе использование вопросов.  2. Не сужать спектр проблем, лучше все уточнять и прояснять, что подразумевает под своими словами клиент. |