**5 крокова модель інтерв’ю (консультації)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| етапи | головні завдання | використовуємо |
| **І**  Вітання | Встановлення емоційного контакту, взаєморозуміння, структурування, “співпереживаючого партнерства”  - Розкажіть про себе?  - Що привело до мене?  - Слухаю вас?  - Що вас турбує? | “Співпереживання”;  Емпантійне слухання; |
| **ІІ**  Виявлення проблеми | Встановлюємо:  Навіщо прийшов клієнт?  Яка проблема торбує?  В чому проблема?  Як бачить свою проблему? Встановлюємо послідовність подій, котрі привели до кризової ситуації;  Пошук шляхів вирішення даної проблеми?  Зняття відчуття безвихідної ситуації; | Подолання винятковості ситуації;  Підтримка успіхами та досягненнями;  Сильні сторони;  Структурування бесіди;  Постійна увага до змісту;  Визначення конфлікту; |
| **ІІІ**  Який ви бачите результат? | Спільне планування діяльності подолання кризової ситуації. Що відбудеться, якщо бажаний результат буде досягнуто? | “Інтерпритація”;  “Планування”;  “Дотримання паузи”;  “Фокусування на ситуації”; |
| **ІV**  Що ще ми можемо зробити з цією ситуацією? | Робота з різними варіантами вирішення проблеми (напрацювання альтернативних рішень):  Що можна зробити?.  Пошук ресурсів. | “Використання особистої динаміки”;  “Рефлексія”;  “Директивні рекомендації”;  “Фантазії”; |
| **V**  Домашнє завдання | Остаточне формування плану діяльності:  Ви будете це робити?  Активна психологічна підтримка. | “Логічна аргументація”;  “Співпереживання”;  “Раціональне навіювання впевненості”;  Порекомендувати звернутися до певної книги чи спеціаліста певної галузі. |

Індивідуальне психологічне консультування проводиться, як правило , у формі взаємного спілкування психолога і клієнта (тобто людина звернулася до нього за допомогою).

За консультацією до психолога військовослужбовці можуть звернутися самі, або за рекомендацією (напрямку) командирів (начальників).

Крім того, військовий психолог може з власної ініціативи запросити на консультацію конкретного військовослужбовця, з ознаками депресивного стану, підвищеної агресивності або інших негативних проявів у поведінці.

Сутність консультування полягає в наданні допомоги клієнту за допомогою його психологічного освіти, а також у виробленні, на основі результатів психодіагностики, спеціальних рекомендацій зі зміни певних психологічних факторів, що ускладнюють нормальне функціонування особистості в умовах військової служби.

При первинному зверненні до психолога людина може не зважитися відразу заговорити про свої внутрішні проблеми. Тому психолога необхідно вибрати найбільш прийнятну тактику спілкування з ним, встановити довірчий контакт, щоб спонукати його до відвертої розмови. Наприкінці діалогу слід визначити терміни подальших зустрічей для консультування.

Консультування проводиться, як правило, у формі спеціальної бесіди з клієнтом. Суттєво важливим для проведення бесіди є те, що предметом взаємодії буде внутрішній світ клієнта. Процес бесіди повинен бути спрямований на те, щоб в обговоренні різних тем змінити ставлення клієнта до його внутрішнього світу - зробити його більш динамічним.

Консультаційна бесіда передбачає надання впливу на клієнта за допомогою питань і спеціальних завдань, які розкривають актуальні та потенційні можливості клієнта.

**Перший етап бесіди** Встановлення контакту являє собою ситуацію просторової організації взаємодії психолога і клієнта. Для консультування необхідно мати окремий кабінет або штучно обмежений простір. Оптимальний варіант просторового розташування - два однакових крісла, розділені журнальним столиком (1,5 м один від одного) при тьмяному освітленні.

Темп ведення бесіди повинен збігатися і у клієнта і у психолога. Бесіда може початися з вступу, заданого питанням-пропозицією психолог:

**Слухаю Вас, або  
Розкажіть про себе, або**

**Що привело до мене ...**

Створюється можливість для розмови про себе, тобто задається предмет взаємодії - клієнт і події його життя.

Психологу при встановленні контакту необхідно використовувати ім'я клієнта в зверненні до нього.

Як відомо, ім'я і його вживання - це засіб управління клієнтом. Повторення імені створює умови для індивідуалізації контакту, так і для впливу на клієнта. Є люди, які не йдуть на контакт. Якщо протягом 10 хвилин такий клієнт не заговорить, то бажано не йти у нього на поводу і не будувати бесіду на питаннях. Роблячи таким чином психолог бере на себе відповідальність за клієнта і його активність в ситуації бесіди, що суперечить цілям консультування.

У процесі визначення проблеми клієнта, психолог може і часто має виступити в ролі «слідчого», прагнучий дізнатися про клієнта якомога більше, відновлюючи всі деталі досліджуваного контексту, в якому з'явився замовлення клієнта. При цьому психолог задає конкретні питання про хід подій, про учасників подій та їх конкретних діях. Вся інформація направлена на усвідомлення клієнтом контексту замовлення і своєї ролі в походженні психологічної інформації.

Приблизно 15 - 20 хвилин йде широкий розповідь клієнта про себе.

В цей час психолог висуває припущення про будову внутрішнього світу клієнта, про те, якими модальностями (одна з основних властивостей відчуттів) цього внутрішнього світу володіє клієнт:  
**що знає клієнт про можливості своїх дій;**

**що знає клієнт про свої цілі;**

**що знає клієнт про свої почуття;**

**що знає клієнт про свої думки;**

а також вирішити питання про те, що треба знати клієнтові про зміст свого внутрішнього світу, щоб зробити його більш мобільним.

Психолог, задаючи питання, виробляє орієнтацію аналізу ситуації життя клієнта на предмет професійної взаємодії з ним. Він говорить з ним про його внутрішній світ, про його роль в походженні подій його життя, при цьому розкриваючи потенційні можливості клієнта, спеціально звертаючись до нього з оптимістичними судженнями: «Змінюючись самі, Ви будете змінювати інших», «Потрібен час і терпіння, щоб змінився той, хто поруч »і т.д.

Відповідаючи на питання психолога, клієнт аналізує свою поведінку і поведінку інших у цій ситуації і усвідомлює їх.

Гіпотези, які психолог обговорюватиме з клієнтом, повинні бути просто і адекватно виражені для клієнта.

Мова консультаційної бесіди повинна відповідати наступним правилам побудови діалогу:

**не треба згущувати фарби, вживаючи оціночні судження;**

**орієнтуйтеся на ключове слово - тему клієнта;**

**не нав'язуйте свою точку зору;**

**вживайте прості слова й образи для передачі інформації;**

**говорите коротко.**

Консультування ефективно не без емоційної включеності.

Під час консультування не треба пояснювати клієнтові про нього все, що дізнався психолог. Досить чітко викласти одну перевірену фактами гіпотезу, щоб показати клієнту варіант логіки в його поведінці. При цьому психолог демонструє клієнтові різні сторони проблеми через зміст своїх питань, щоб клієнт міг цю інформацію взяти і перевірити. Для цього використовується принцип зворотного зв'язку, який для психолога проявляється у вигляді питання по висловленню клієнта, а для клієнта у вигляді відповіді на це питання.

На цьому етапі бесіди психолог вдається до повторення основних параметрів розв'язуваної їм завдання. Повторення - один з принципів консультування, який дозволяє продемонструвати клієнту різні сторони його проблеми, структурувати його внутрішній світ. Емоційна включеність клієнта в цю ситуацію визначає процес структурування.

Розмова психолога з клієнтом на основі висунутої гіпотези, не рекомендується продовжувати більше 10 хвилин. Доцільно перервати розповідь клієнта, якщо психологу вже ясна робоча гіпотеза. Коли цілі клієнта чітко зрозумілі психологом, слід повернутися до визначення проблеми. Це дозволяє клієнту побачити свою проблему і уточнити свої позитивні можливості.

**Третій етап бесіди** може бути позначений як фаза усвідомлення клієнтом бажаного результату. Психолог разом з клієнтом визначає його ідеал - яким клієнт хоче бути; що в його житті відбудеться, коли проблеми будуть вирішені. Якщо клієнтові і психологу все ясно, то рекомендації повинні бути дані негайно.

Ця фаза бесіди передбачає вплив психолога - це основний зміст консультування. Для клієнта воно не повинно виглядати якось по-особливому. У діалозі з психологом відбувається як би «інсайд» - клієнт переживає зміни, які з ним як результат його власних зусиль («Я сам все зрозумів»). Опора психолога на потенційні можливості клієнта призводить до того, що пережиті клієнтом зміни в ситуації консультаційної бесіди призведуть і до зміни його поведінки.

Направлене вплив на клієнта здійснюється наступними методами: **інтерпретація** (нове бачення ситуації на основі теорії або особистого досвіду психолога) - психолог відкриває клієнту альтернативне бачення реальності, сприяє зміні його настрою і поведінки;

**директива** (вказівка) - строго наказує клієнту виконання певних дій, що сприяють, за задумом психолога, вирішення проблеми клієнта. Передбачається, що клієнт виконає вказівку;

**рада** (інформація, домашнє завдання, побажання, загальні ідеї про те, як діяти, думати, поводитися) - психолог дає клієнтові корисну інформацію;

**саморозкриття** - психолог ділиться особистим досвідом і переживаннями, або розділяє нинішні почуття клієнта, при цьому встановлює раппорт;

**зворотний зв'язок** - дозволяє клієнту зрозуміти, як його сприймає психолог і навколишні;

**логічна послідовність** - психолог пояснює клієнту логічні наслідки його мислення і поведінки «Якщо, то ...», дає клієнтові точку відліку для розуміння своїх переживань і дій, дозволяє передбачати їх результат;

**відкриті питання** («Хто?» - факти; «Як?» - почуття; «Чому?» - причина; «Чи можна?» - загальна картина) - психолог з'ясовує основні факти, що полегшують розмову з клієнтом;

**повторювання** - психолог повторює сутність слів клієнта і його думок, використовує його ключові слова, тим самим активізує обговорення, показує клієнту рівень розуміння його проблем; відображення почуттів - психолог пояснює емоційне підґрунтя ключових фактів, допомагає відкривати почуття;

**резюме** - психолог в стислому вигляді повторює основні факти і почуття клієнта, прояснює напрямок бесіди;

**впливає резюме** - використовується в кінці бесіди, щоб підсумовувати судження психолога, найчастіше використовується в комбінації з висновками і резюмує висловлюваннями клієнта.

Прояснює, чого психолог і клієнт добилися в ході бесіди.

У процесі впливу на клієнта психолог користується такими прийомами: посилання на авторитет, апеляція до літературних джерел, звернення до наукових даних, опора на повсякденне життя і т.п.

Якщо клієнт чинить опір впливу психолога і не реагує на м'які форми впливу (викладені вище), то психолог позначає опір клієнта і працює з ним.

Це може бути в такій формі:

«Вам важко прийняти ...»,

«Вам не хочеться погодитися ...».

Це дозволяє обговорити ситуацію опору клієнта і одночасно, психологу важливо показати своє прагнення визнати за клієнтом деяку правоту, відмовившись від сильного тиску по переорієнтації клієнта. Клієнтові надається право не погоджуватися з психологом.

Важливий момент впливу полягає в тому, що зазвичай бесіда йде на тлі негативної інформації про людину, позитивну інформацію самій людині створити важко, тому що він часто просто нічого придумати не може. Психологу дуже важливо проговорити з клієнтом можливі позитивні варіанти поведінки. У ненав'язливій манері треба відтворити цей варіант поведінки.

Тестування в цій ситуації дозволяє клієнту виявити невідомі ресурси своєї особистості, сфокусувати увагу на можливостях, про які він і не підозрював.

Позитивне обговорення може бути не дуже чітким, але воно має бути обов'язково. Йому може бути присвячена ціла консультація.

На цьому фаза впливу закінчена. За тривалістю вона дорівнює приблизно 15 хвилинах.

При виробленні альтернативних рішень психолог створює клієнтові умови вибору. Тут психолога важливо пам'ятати про те, що «правильне» для нього рішення не обов'язково є таким для клієнта.

Консультування складається з аналізу не тільки вербальних реакцій психолога і клієнта. Особливу увагу необхідно приділяти на невербальне поведінка клієнта під час бесіди. При цьому слід враховувати, що невербальна мова відображає: умови взаємодії з клієнтом (час і місце бесіди, оформлення кабінету і т.п.); інформаційний потік (сенс мовного висловлювання може бути виражений невербально); інтерпретацію змісту теми учасниками взаємодії. Основну інформацію психолог знімає у візуальному контакті з клієнтом (коли і чому індивід перестає дивитися в очі), в аналізі мови тіла (вважається, що найбільш інформативним є зміна нахилу тулуба), у фіксації інтонації і типу мовлення (гучність вимовного і т.п.), а також в обліку всіх змін теми.

Найважливішим показником ефективності психологічного консультування будуть переживання клієнта, які можуть бути описані в узагальненому вигляді так: «Я став іншим».

Заключним етапом консультаційної бесіди є узагальнення психологом у формі резюме результатів взаємодії з клієнтом з приводу проблеми, перехід від навчання до дії. На цій стадії консультування завдання психолога полягають у тому, щоб сприяти зміні думок, дій і почуттів клієнта в повсякденному житті.

Закінчувати консультацію найкраще домашнім завданням, обов'язково зазначаючи для клієнта необхідність звіту про виконання (невиконання) домашнього завдання. Таким чином, мобілізуються засоби контролю за змістом змін, що сталися з клієнтом під час бесіди.

Домашнє завдання має бути сформульовано в простій, доступній для розуміння і виконання формі, спрямоване на конкретну ситуацію і дія в ній.

Обговорюючи завдання на наступній зустрічі з клієнтом, можна по-новому побачити досліджувану ситуацію. Якщо клієнт не виконав домашнє завдання або виконав його частково, з ним обговорюються причини невиконання завдання.

Крім домашнього завдання з клієнтом можуть бути обговорені рекомендації для звернення до іншого фахівця або до книги. Рада, рекомендація в цьому випадку повинні бути у вигляді чіткої інформації про фахівця, місце і час його роботи, а якщо мова йде про книгу, то повинні бути повідомлені всі вихідні дані цієї книги.

На закінчення бесіди психолог обговорює з клієнтом майбутню зустріч і спокійно, не поспішаючи, прощається з клієнтом.