**ИСТОРИЯ КЛИЕНТА, ПРОЦЕСС КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ, ЦЕЛИ.**

Цель урока

По завершению этого урока Вы должны:

- Повысить свою осведомленность о сборе информации и планировании процесса консультирования.

- Ориентироваться в фазах консультирования.

- Знать, какую информацию з жизни клиента нужно собрать.

- Уметь правильно ставить цели консультирования.

**Сбор информации**

1. Какие виды информации мы можем собрать во время консультирования?

1) Информация, которую мы получаем во время общения с клиентом. (то, что рассказывает клиент о себе: ситуации, реакции, переживания, мысли и т.д.).

2) Информация, которую мы получаем невербальным путем (настроение, переживания, отношение к сказанному).

3) Информация фактологического характера (Ф.И.О., адрес, семейное положение - бланк опроса).

Также в Бланке опроса мы фиксируем информацию о проблемах, требующих проработки и все, что с ними связано. Кратко записываем историю основных жизненных событий клиента.

2. Что нам делать с собранной информацией дальше?

С помощью этой информации мы сможем влиять на процесс изменений, поскольку мы сможем планировать нашу работу и на основе определенных проблем, и целей сможем подобрать подходящие подходы и методы консультирования.

Сам консультационный процесс может длиться несколько недель, месяцев, реже лет. И именно по оценке собранной информации вы можете спрогнозировать, это будет краткосрочное консультирование или долгосрочное. Безусловно, кроме вашего видения, продолжительность нужно обсуждать и планировать с клиентом.

Краткосрочное вмешательство – 3/8 встреч;

Долгосрочное – 9/16 и более встреч.

Для планирования дальнейших сессий нужно понимать фазы консультирования, т.е. видеть общую картину уже в ее начале.

1) Начальная 2) Сбор информации 3) Основная работа 4) Завершение

\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_

**Фазы процесса консультирования:**

1. На начальной фазе консультант объясняет клиенту, как происходит типичный процесс консультирования и уже здесь начинает строить доверительные отношения с клиентом. Также, на данном этапе обсуждаются цели вмешательства. Здесь вам может помочь вопрос: "Каким бы вы хотели увидеть результат нашей совместной работы? " . Вопрос такого характера поможет клиенту сосредоточиться на решении проблемы. Он начнет говорить и давать вам информацию о том, как он видит свою проблему.

Постановка целей по технологии SMART :

S- Specific = Конкретные

M- Measurable = Измеряемые

A- Attainable = Достижимые

R - Realistiс = Реалистичные

T - Time-bound = Определенные по времени

Работа с целями:

1 . Разбейте цели на небольшие шаги;

2 . Определите с клиентом, что такое для него "успех" в вашей с ним работе;

3 . Обратите внимание клиента, когда успех произойдет.

Во время общения с клиентом Вы, соответственно, должны реагировать техниками активного слушания, так чтобы клиент почувствовал, что его слышат и понимают.

В начале клиент может очень много рассказывать. Дайте ему возможность выговориться! В начале это можно и нужно, даже если вам кажется, что клиент говорит не по теме. (Нужно освободить место, чтобы что-то заложить новое).

А может быть и ситуация, когда клиенту будет сложно говорить о своей проблеме и Вам придётся помочь ему с этим задавая наводящие вопросы, но не настырные вопросы, чтобы клиент не почувствовал себя как на допросе.

Важно помнить! Главная часть первой стадии консультирования – построение доверительных отношений. Активное слушание помогает строить доверие, помогает клиенту чувствовать себя в безопасности, чтобы он вернулся к вам в следующий раз, чтобы захотел пройти с вами все сложности консультационного процесса. Должно быть, у человека, которому Вы помогаете, уже есть некоторое доверие к Вам, так как он пришел к Вам и попросил о помощи, но это доверие важно развивать и укреплять с помощью умения слушать, конфиденциальности, ваших молитв за клиентов, тепла и безусловного принятия, а также вашей веры в то, что Бог может войти в их трудности и переживания.

После этого вы постепенно начинаете направлять разговор с клиентом в том русле, которое вам нужно для сбора информации.

2 . Когда вы перейдете к второй фазе, ваши вопросы станут более директивные и четкие, однако вы все еще будете обобщать и перефразировать клиента, чтобы дать понять, что вы внимательно слушаете и убедиться, что поняли все правильно. Чтобы помочь клиенту решить его комплексную проблему, вам понадобится много информации по истории его жизни, ведь эта проблема не началась вчера. Также вам пригодится информация о нынешних условиях жизни клиента и его предыдущий опыт, особенно тот, который касается попыток решения проблемы. Другими словами, вам нужно будет исследовать глубже того, что вы видите на поверхности "айсберга ".

Какую информацию вам важно собрать о клиенте?

1. Важные моменты с жизненной истории клиента.

2. Информация о проблеме и о том, как она влияет на жизнь, мысли, чувства и поведение клиента.

3 . Информация о состоянии здоровья, как настоящее, так и прошлый, поскольку это проблемы со здоровьем могут очень сильно повлиять на личность и ее жизнь.

4 . Информация о социальном статусе и семейную жизнь. (Работа, друзья, с кем живет, есть ли половинка, дети и т.д.).

5 . Также важна хотя краткая информация о детстве: полная\неполная семья, братья\сестры, бабушки\дедушки, методы воспитания ... Часто ли переезжали? Была какая-то дискриминация? Возможно изобилие в чем-то? Имел ли место развод, проблемы с алкоголем, насилие? Если да, то какие последствия эти проявления могли иметь?

6 . И, не менее важно узнать духовную сферу жизни клиента. Верит ли он в Бога? Ходит в церковь? Является ли членом какой-либо христианской общины? Может он агностик или атеист? Каков его взгляд на религию в целом и что думает о Библии?

Это большое количество информации, но это важная информация, которая поможет нам понять жизнь клиента и ситуацию, в которой он оказался.

Это основная информация. Для чего она нужна? – Чтобы мы не сделали преждевременных выводов. Человек – это очень сложное творение и будет большой ошибкой в нашей помощи, если мы будем рассматривать его личность поверхностно.

Но! Это также не означает, что Вам нужно задавать все эти вопросы каждому человеку, с которым вы будете общаться. Нет, просто именно на этом курсе вы узнаете, как делать полное интервью, чтобы быть сделать комплексную оценку, когда нужно. Так же у вас могут быть клиенты, которые просто потребуют небольшую информационную помощь, но будут и те, где нужно будет делать комплексную оценку.

И во время разговора с клиентом Вы будете интуитивно чувствовать, нужно ли Вам знать еще какую-то информацию, чтобы помочь человеку справиться с его проблемой. Например, Вы общаетесь с клиентом и в ходе разговора понимаете, что должны знать, в какой семье он вырос. Это и должно быть толчком к вопросу. А может быть, что клиент уже что-то ответил Вам на соответствующий вопрос, но вы понимаете, что этого мало, или, что у вас возникло еще больше вопросов по этому поводу. Возможно, клиенту трудно говорить на эту тему, и он ответил на вопрос поверхностно. Тогда посвятите этому вопросу больше времени - от этого может зависеть, если не решение проблемы, то Ваше понимание ситуации.

И так, как собранная информация может нам практически помочь? - Без нее вы можете предложить клиенту поспешное решение, которое никак не поможет. Полная же картина ситуации поможет вам понять, что все не так плохо и увидеть собственные ресурсы человека, что очень важно в консультировании!

**Планирование консультационного процесса**

Сколько времени должна длиться встреча с клиентом? И стоит ли планировать это время вообще?

Рекомендуемое время – 1 час.

Почему именно 1 час. является идеальным мерилом консультации?

Во-первых, через занятость другими встречами и собственной жизнью, из-за чего вы не сможете позволить себе проводить с клиентом по 3-4 часа. К тому же, психологически доказано, что чем больше времени Вы проводите вместе, тем больше шансов перейти допустимые границы в Вашей помощи.

Во-вторых, этого времени достаточно, чтобы охватить нужное количество информации и не пытаться проработать всю жизнь за 1 раз! (Консультирование – это и духовная работа, поэтому может быть эмоционально сложно. Нужен отдых и консультанту, и клиенту).

В-третьих, основная работа клиента проходить не во время встречи с Вами, а в реальной жизни. Не делайте клиента зависимым от ваших встреч, потому закончить их будет трудно. 1-го часа достаточно, чтобы обсудить домашнее задание и поднять несколько новых вопросов по проблеме.

При этом, Вы всегда можете позволить себе гибкость, если это действительно нужно!

Рассмотрим процесс консультирования по сессиям. 1-я встреча значительно отличаться от других (вам важно договориться о времени, подготовить место, взять блокнот и ручку, допустимые напитки). Когда клиент приходит впервые, разговор можно начать каким-то контактным вопросам, принятым в обществе: " Как вы доехали?", "Как себя чувствуете?", "Как Вам погода?" Или что-то из актуальных новостей в обществе, на что можно ответить 1,2 фразами.

После этого можете переходить к объяснению, как происходит консультационный процесс (прежде спросив, человек уже посещала до этого других консультантов). Не забудьте предупредить клиента о принципе конфиденциальности. Дальше объясните, что выслушаете, с какой проблемой клиент пришел, чтобы лучше понять, насколько Вы сможете ему с этим помочь.

На первой встрече вы не знаете хорошо ни человека, ни проблему, с которой он пришел, поэтому уместно сказать: "Вы могли поделиться проблемой, с которой пришли и какие у вас ожидания относительно моей помощи? " . Далее вступительная часть клиента может занять 10-15 мин. Во время чего не стоит забывать о техники активного слушания (перефразирование и подытоживание), чтобы дать понять, что вы слышите и понимаете клиента. Вы можете задавать уточняющие вопросы, но на данном этапе это не должно быть целью. За эти 15 мин вам важно понять общую картину проблемы, с которой пришел клиент.

После этого вы можете задать несколько вопросов о клиенте фактологического характера (год рождения, где работает, какое семейное положение и т.д.) и отсюда плавно перейти к нынешним условиям жизни и основным моментам с детства. Это уже первый шаг к жизненной истории, во время чего, возможно, клиент уже заметит важные моменты, которые повлияли на проблему. Вы это все записывает (о чем тоже надо предупредить клиента) и подытоживаете.

После 30-40 минутного разговора настало время для выводов по этой встрече. Вы подытоживаете, что услышали о проблеме и о самом клиенте. Это может звучать следующим образом: "Из того, что вы рассказали выглядит так, что ваша проблема (краткое описание проблемы с фразами клиента, которые вы записали и несколькими вашими комментариями).

Также важно, чтобы вы решили и озвучили клиенту, сможете помочь ему с этой проблемой, то есть, входит ли эта проблема в Вашу компетентности или Ваших знаний и обучения для этого недостаточно. Вы можете сказать: "Думаю, я смогу помочь вам справиться с этим вопросом " или "Ваш вопрос является непростым, поэтому мне понадобится консультация других специалистов". А может вам придется сказать, что Ваших знаний недостаточно для этой проблемы и посоветовать человека, который сможет помочь. Или предлагая другому специалисту, Вы можете предложить клиенту свою поддержку. Например, если Вы обратитесь к этому специалисту (врачу, юристу), я смогу предоставлять вам психологическую поддержку в этом деле.

**"Рабочий" этап.**

Основная часть консультационного процесса, или "рабочий" этап самый длинный. И, как мы уже говорили, в его основе лежит активное слушание. Но, также вы можете использовать другие известные вам техники. Это может быть работа с дневником мыслей, как один из способов проработки иррациональных мыслей и работа с эмоциями. Еще одной доступной техникой помощи является информирование о проблеме или психоэдукация, когда консультант обьясняет клиенту, что с ним происходит, и что это можно решить. Что бы мы ни выбрали, главное не навредить и помнить, что основные наши задачи – это поддержка и содействие в решении проблемы. (Я не говорю "решения", поскольку этот процесс не зависит от нас на 100 %!)

Если вашему клиенту не хватает информации, Вы можете ее предоставить. Если не хватает социальных навыков, вы можете обучать им прямо во время сессии. Также в обоих случаях допустимо и даже приветствуется привлечение других ресурсов, например, группы поддержки. В церкви это могут быть группы по изучению Библии. Или группы АА.

**Заключительный этап.**

Если ваша консультация продолжалась одну встречу, то в особом прощании нужды нет. Но, если это была длительная работа, то вы не можете просто прийти на одну из сессий и сказать клиенту: "это все". Клиента следует заблаговременно и постепенно готовить к завершению вашего сотрудничества. А на последней встрече следует подытожить, чего вы достигли. Стоит отметить участие и прогресс, которые сделал клиент. Также следует предоставить рекомендации клиенту на будущее. Например, предупредить о возможных рисках или условия срыва. И важно сообщить, что вы будете рады продолжить работу, в случае необходимости. И в конце концов, сказать: "До свидания!".

В случае, если клиент хочет прекратить консультирование, а вы явно этого не хотите, предвидя негативный для клиента результат. В таком случае, нужно приложить максимум усилий, чтобы продлить срок, или хотя предупредить о возможных рисках, например, проблемы со здоровьем, срыв, злоупотребления, возможность суицида и т.д. Также здесь очень важно уточнить причину такого решения клиента. Если дело в оплате и проблема терпит, то это нестрашно, главное отнестись с пониманием и оставить "открытой дверь" для возвращения, что обычно и случается. Если же проблема серьезная и вы можете, можно рассмотреть вариант уменьшения оплаты. Если услуга не удовлетворила, но вы видите серьезные риски, то можно попробовать посоветовать другому специалисту. Что еще можно сделать?

И все же, прощаться придется. Если человек открыт, вы можете предложить помолиться за нее в конце.

Если же клиент захочет больше консультаций, чем вы видите необходимость, здесь следует быть осторожным, так как есть люди, которые таким образом могут" прилипнуть " к вам. Если вы начинающий, то, кроме обязательного обучения и параллельных супервизий рекомендуется первые годы не проводить по более, чем 6-8 сессий, поскольку, в противном случае, это может привести к вашему эмоционального выгорания. Мы не делаем людей зависимыми от себя! Если вы провели 6-8 сессий и видите, что есть потребность в большем количестве, можно попробовать передать клиента другому специалисту по вашего сообщества, центра и т.д. Может быть, что понадобится консультация психиатра. И это нормально. Нормально и даже нужно работать в кооперации с психиатром. И нормально сказать: "Я не имею достаточно квалификации для работы с этой проблемой". Соблюдать этические принципы важно! Однако, может случиться, особенно, если вы оказываете помощь в пределах церкви, если вы перестанете быть официально консультантом для человека и просто перейдете в роль человека, который может поддержать.

Домашнее задание:

1. Прочтите пример истории клиента, который есть в Ваших материалах.
2. Найдите клиента с не очень сложной проблемой (на «2» бала с «5») и постарайтесь ему помочь на протяжении 4-6 встреч, используя те знания, которые Вы уже имеете.
3. На основе Вашего общения с клиентом заполните Бланк опроса и напишите историю клиента. Должно быть 5 страниц или 1250 слов. Это составит 12, 5% вашей оценки.