

The background is a detailed historical map of the world, likely from the 17th or 18th century, showing continents, islands, and a grid of latitude and longitude. The map is titled 'Nova Totius Terrarum Orbis Tabula' and is attributed to G. a Schagen, Amsterdam. The map is framed by a decorative border featuring various figures and scenes, including a woman in a red dress, a man with a beard, and a sailing ship. The title 'Arтем Федоров' is centered on the map in a large, black, serif font.

Артем Федоров

# Эффективные вопросы

Пособие для психологов,  
консультантов, коучей

18+

Артем Федоров

# **Эффективные вопросы**

«ЛитРес: Самиздат»

2020

## **Федоров А. И.**

Эффективные вопросы / А. И. Федоров — «ЛитРес: Самиздат», 2020

Вопросы - один из главных инструментов в работе психолога, консультанта, коуча, психотерапевта. Задавать вопросы - это навык, который нужно и важно тренировать. Эффективные вопросы должны быть искренними и глубокими. Они происходят из неподдельного желания узнать больше о решениях и возможностях человека. Данное пособие поможет вам развивать этот навык в своей практике. В пособии вы найдете вопросы из разных сфер консультирования и психотерапии. Данное пособие будет полезно как опытным так и начинающим специалистам, и также всем, кто желает лучше узнать себя.

## Содержание

Эффективные вопросы	5
Анализ данных	6
Причина	7
Факты, иллюзии, альтернативы	8
Предпринятые меры предотвращения	9
Открывающие вопросы	10
Продвигающие и уточняющие вопросы	11
Формирование запроса	12
Эхо-вопросы	13
Конфронтационные вопросы	14
Волшебные вопросы	15
Мета-вопросы	16
О сотрудничестве	17
Обратная связь от клиента	18
Краткосрочное консультирование	19
Анализ целей в терапии	20
О ценностях	21
Проверка на реальность	22
О последствиях	23
Если проблем много	24
Изменения до начала терапии	25
Об исключениях в проблеме и уникальных эпизодах	26
Метафора	27
Копинги	28
О способностях	29
О ресурсах	30
Экстернализация	31
О группе поддержки	32
Об опыте	33
Шкалирующие вопросы	34
Конец ознакомительного фрагмента.	35

## Эффективные вопросы

Психологическое консультирование осуществляется в диалоге. Основным инструментом консультирования (для начинающих психологов) – задавание вопросов. Не все вопросы в психологическом консультировании являются хорошими. Надо уметь задавать правильные вопросы.

Эффективные вопросы – это те вопросы, которые помогают клиенту осознавать его трудности и способствуют его продвижению к решению проблемы. Эффективные вопросы бывают поисковыми (направлены на поиск новой информации о клиенте), уточняющими (уточнить детали, побудить клиента к продолжению разговора), переломными (переход от одной логически завершенной части сессии к другой), гипотетическими (типа «Что будет, если?»).

Несколько правил, которые следует иметь в виду, задавая вопросы клиентам:

1) Вопросы "Кто, что?" чаще всего ориентированы на факты, т.е. вопросы такого типа увеличивают вероятность фактологических ответов.

2) Вопросы "Как?" в большей мере ориентированы на человека, его поведение, внутренний мир.

3) Вопросы "Почему?" нередко провоцируют защитные реакции клиентов, поэтому их следует избегать в консультировании. Задав вопрос такого типа, чаще всего можно услышать ответы, опирающиеся на рационализацию, интеллектуализацию.

4) Надо избегать постановки одновременно нескольких вопросов (иногда в одном вопросе заложены другие вопросы). Клиенту может быть неясно, на какой из вопросов отвечать, потому что ответы на каждую часть двойного вопроса возможны совершенно разные.

5) Не следует один и тот же вопрос задавать в разных формулировках. Клиенту становится неясно, на какой из вариантов надо отвечать. Подобное поведение консультанта при постановке вопросов свидетельствует о его тревоге.

6) Нельзя вопросом опережать ответ клиента. Например, вопрос "Все ли хорошо ладится?" чаще всего побуждает клиента дать утвердительный ответ.

## **Анализ данных**

Что произошло?

Когда это произошло? (Как давно?)

Было ли так всегда?

Было ли когда то по-другому?

Что Вы чувствуете?

Что Вам мешает?

Что Вы хотите?

Как Вы это делаете?

Что еще вы нам не рассказали?

Что еще вы могли бы добавить?

## **Причина**

В чем причина по вашему мнению?

Что ещё?

С чем вы это связываете?

Как вы себе это объясняете?

Что заставляет вас так реагировать?

## **Факты, иллюзии, альтернативы**

На сколько процентов вы уверены, что это так?

Откуда вы это знаете?

Каким может быть альтернативное мнение?

Как выглядит ситуация, если посмотреть на нее с точки зрения....?

Кто может думать по-другому и почему?

Какова вероятность...?

Какое другое объяснение может быть у....?

## **Предпринятые меры предотвращения**

Как пытались решить проблему?

Что было успешным?

Что стоит продолжать делать?

Для чего вы это делали?

Чего вы ещё не делали, но могли бы? Для чего?

## **Открывающие вопросы**

Какой самый полезный вопрос я могу задать вам сейчас?

Какие ваши наилучшие ожидания от нашей встречи?

Что привело вас сюда?

## **Продвигающие и уточняющие вопросы**

Расскажите мне больше...

Что ещё?

Что вы имеете в виду?

Могли бы вы привести пример?

Другими словами, вы хотите сказать что...?

Что еще вы хотели бы мне рассказать?

## Формирование запроса

Какие ваши наилучшие ожидания от нашей встречи?

Как вы поймете, что наша встреча стала для вас полезной?

Чтобы вы хотели вместо проблемы?

Чтобы вы хотели бы улучшить (если проблему нельзя решить)?

Представьте, что у вас в руках волшебная палочка. С помощью ее вы все исправили (улучшили). Что стало по-другому? Что вы будете делать по-другому? Как по-другому себя чувствовать? О чем будете думать?

Каким видите наилучшее решение?

Что ценного в этом решении?

Какие ещё решения могли бы вас устроить?

Как могут быть альтернативные решения?

В чем вы видите мою помощь вам?

Что нам нужно обсудить, чтобы эта сессия была полезной?

Представьте, что ночью, пока вы спали, случилось чудо, которое решило ваши проблемы, которые привели вас сюда, каким будет первый минимальный признак завтра утром, по которому вы определите, что это чудо произошло?

По каким признакам другие люди, в том числе и я, как ваш терапевт, поймут, что проблема решена?»

Что именно подскажет вам, что это именно то чудо, которого вы ждали?

## **Эхо-вопросы**

Вася говорит: «Они обращались со мной так, что мне кричать хотелось».  
Вы задаете ваш эхо-вопрос: «Кричать?»

## **Конфронтационные вопросы**

(использовать с осторожностью)

Вы говорите мне правду?

Вы понимаете последствия?

Ты, правда, так считаешь?

Кому ты сейчас врешь, мне или себе?

Если бы вы были в казино, поставили бы деньги на это убеждение?

Готовы ли вы поставить на это свою репутацию?

Ты готов отдать свою жизнь за это убеждение?

А бывает ли по-другому?

Не спешите ли вы с выводами? Всегда ли это так?

Есть ли какие либо факты, говорящие об обратном?

## Волшебные вопросы

Представь себе, что...

Представьте, что ночью произошло чудо, и утром, когда вы проснулись, ваш вопрос полностью решился, но поскольку вы спали, вы этого пока не знаете. По каким признакам вы заметите, что вопрос решился и все хорошо?

Как бы я совершал поездки, если бы был миллионером?

Представьте, что вся вселенная желает вам помочь, как вы это поймете?

Представьте, что вы уже три дня не пьете, каково это? Неделю, три недели? Три месяца? Три года? 10 лет? 30 лет?

Представьте себе. Прошло пять лет. Ваша компания поднялась с двенадцатого места на своем рынке на третье. Что вы делаете? Кто ваши клиенты? Благодаря чему вас знают? Чем вы больше всего гордитесь?

Представим себе, что в один прекрасный день, когда у вас будут дети или внуки, вы захотите научить их чему-то важному о жизни, чему научила вас в свое время эта проблема. О чем бы вы им сказали?

**Прыжок во времени:** Будет ли это важно через год?

**Прыжок в другого человека:**

Представь, как если бы ты был не ты, а Арнольд Шварценеггер... То, что бы ты сделал (в первую очередь)?

Представь себе, как если бы ты был не ты, а твой супруг (ребенок, родитель, начальник). Что ты думаешь? Что ты чувствуешь? Чего хочешь?

**Прыжок в высоту:**

Просто представь себе, что ты – Вселенная и посмотри на свою работу (жизнь, проект, семью, страну) в целом. Увидеть взаимосвязи и взаимозависимости. Что нового тогда для тебя открывается?

**Прыжок в ресурсах:**

Давай на минутку представим, что у тебя есть вся нужная тебе информация (у тебя есть достаточно времени, ты знаком с нужными людьми, есть деньги). Каков тогда будет твой план действий? А что из этого плана ты можешь выполнить прямо сейчас?

**Прыжок в (не)возможное:**

Представьте, что вам подарили волшебную палочку (лампу Алладина), которая может исполнить только одно желание. Что бы вы тогда загадали?

**«Чудесный сон»:**

Предположим, вам приснился сон, в котором вы были бы счастливы и жили прекрасно. Какой это был бы сон?

**«Новая глава»:**

Если вы представите себе, что ваша жизнь – это роман, а его следующая глава – счастливая, что в ней написано?

## **Мета-вопросы**

Как вы думаете, почему я задал вам этот вопрос?

В чем суть вопроса?

Какой еще вопрос я должен вам задать?

## **О сотрудничестве**

Что бы вы хотели у меня спросить?

Какой самый полезный вопрос, я могу вам сейчас задать?

В чем вы видите мою помощь вам?

Что я не спросил, что стоило бы спросить?

## **Обратная связь от клиента**

Какой отзыв вы хотели бы дать мне о сегодняшней сессии?

Что было наиболее полезным для вас сегодня?

Что вы получили от этой сессии?

О каких улучшениях вы хотели бы рассказать мне следующий раз?

Прежде чем мы закончим сессию, можете ли вы сказать мне, какие вопросы помогли вам и какие вопросы вы хотели бы, чтобы я задал?

Что вы можете взять с этой сессии, чтобы подумать или поработать в предстоящий период?

Что вы можете извлечь из этой сессии, что может помочь вам ... (например, в течение ближайшей недели)?

Как вы узнаете, что уже можете обойтись без консультаций психолога?

Как вы думаете, в чем заключается работа психолога?

## **Краткосрочное консультирование**

Что произошло?

Как ты думаешь почему? Для чего ты так думаешь?

Что ты в связи с этим чувствуешь? Для чего ты это чувствуешь??

Что ты в связи с этим делаешь? Для чего?

Осознавая все выше сказанное, какое решение принимаешь?

## **Анализ целей в терапии**

Какая цель клиента?

Какая цель терапевта для клиента?

Что я как терапевт собираюсь сделать? Для чего?

Какие мои внутренние цели как терапевта?

Согласуются ли цели клиента и терапевта?

Совпадают ли наши интересы?

## **О ценностях**

Для чего?

С какой целью?

Что важного и ценного в...?

Что вас больше всего огорчает (злит, расстраивает) в этой истории? Почему?

Что для вас важно?

Почему это для вас важно?

В какой ценности застряла энергия?

В какой ценности энергии мало?

## **Проверка на реальность**

Насколько ваше решение реально?

Какие могут возникнуть побочные эффекты?

Насколько процентов вы готовы так действовать?

## **О последствиях**

Как вы думаете, что будет дальше?

Что будет если ничего не делать?

Проделили ли вы полный и честный анализ рисков и затрат?

Исчерпали ли вы другие, ненасильственные политические возможности урегулирования?

Полностью ли вы понимаете последствия ваших действий?

Полностью ли и честно проанализированы риски и издержки?

Полностью ли рассмотрены все возможные последствия ваших действий?

Можете ли вы позволить себе... ?

## Если проблем много

У вас, по всей видимости, одновременно несколько проблем. Какую из них вы хотели бы разрешить в первую очередь?

Возможно, разрешение какой-то одной из ваших проблем окажет положительный эффект на остальные. Какая, по-вашему, наиболее перспективна в этом отношении?

Вы назвали несколько проблем. Какая из них больше всех научила вас чему-то? Можете ли вы применить то, чему научились благодаря этой проблеме, для решения некоторых других?

Давайте ненадолго, на 5 минут представим, что-то, о чем Вы рассказываете просто совпадающие проблемы, как яблоки в корзине, то есть они отдельно взятые. Что бы Вы тогда делали для отдельно взятой проблемы?

## **Изменения до начала терапии**

Случилось ли что-то, что улучшило ситуацию между вашим звонком и сегодняшней встречей?

Многие люди замечают изменения в проблемной ситуации между моментом записи и первой встречей с терапевтом. Что вы заметили?

Какие изменения вы заметили с тех пор, как записались на консультацию?

Какие новые мысли у вас появились? (о себе, об окружающих, о новых мыслях, о новых чувствах, о новых действиях)

## Об исключениях в проблеме и уникальных эпизодах

В какие моменты проблема беспокоила вас меньше всего? Благодаря чему?

Что вы делали вместо того, чтобы...?

Расскажите о периодах, когда такой проблемы не было. Что именно было по-другому?

Как вы понимали, что проблемы не существовало?

Кто помогал в этой ситуации?

Что вы делали вместо того, чтобы...?

Как вы думаете, что потребуется, чтобы повторить такое удачное стечение обстоятельств?

Что вы тогда делали такого, чего не делаете сейчас?

Вспомните минимум три случая в вашей жизни (уникальных эпизода), когда проблема отсутствовала и проявлялась в меньшей степени.

Где вы были, когда это случилось

Вы были один или с кем-то еще?

Как долго это длилось?

Что происходило непосредственно до события и сразу после него?

Вы как-то готовились к этому?

Рассказали ли вы кому-то про этот уникальный эпизод?

Что сказал ваш друг, когда вы ему это рассказали?

Вы приняли это решение самостоятельно или тут есть еще чей-то вклад?

Вы когда-нибудь поступали так прежде, или сделали так впервые?

Какие шаги, или что именно, привело к этому уникальному эпизоду?

Тот факт, что этот уникальный эпизод случился, что-нибудь говорит о ваших жизненных предпочтениях? О том, что вы хотите от жизни?

Что важного и ценного было для вас в этом уникальном эпизоде?

Как этот эпизод характеризует вас (ваши отношения с...)?

Благодаря чему этот уникальный эпизод случился?

Какие способности для этого понадобились?

Умение быть откровенным, о котором вы сказали, связано с какими-то другими вашими способностями?

Что этот эпизод говорит о ваших планах, надеждах, намерениях?

Я бы хотела лучше понять, каковы, с вашей точки зрения, ваши установки и взгляды, исходя из того эпизода, который вы рассказали?

Что этот уникальный эпизод (этот поступок) говорит о вас как о человеке?

Что от вас потребовал этот поступок? Какие ваши личные качества пришлось задействовать, чтобы его совершить?

Вы сказали, что этот поступок говорит, что вы можете быть сильным человеком. Вам нравится знать о себе, что вы можете быть сильным человеком?

В результате это был хороший опыт?

## Метафора

Представьте свою проблему в виде кого-то или чего-то, но не человека? На что это похоже? Цвет, форма, размер, ощущение в теле.

Какими качествами и способностями обладает? Как они могут быть полезны вам?

Представьте себе свою цель в виде кого-то или чего-то, но не человека? На что это похоже? Цвет, форма, размер

Какими качествами и способностями обладает? Как они могут быть полезны вам?

Представьте, что есть сказка про ОБРАЗ 1 и ОБРАЗ 2, как ОБРАЗ ЦЕЛИ может помочь ОБРАЗУ ПРОБЛЕМЫ?

Представьте, что это произошло, что чувствуете сейчас? Запомните это чувство.

В этой ситуации вы как кто?

На какое животное (стихию, растение, предмет) вы похожи? Какими способностями вы обладаете?

Если бы ваш выбор был мелодией, то какой? Нравиться ли вам эта мелодия?

## Копинги

Как вы справляетесь?

Как вы выдерживаете?

Где вы находите в себе силы чтобы?

Если бы мне пришлось пройти через то, что прошли вы, я бы, наверное, не выжил. Как вы справились с этим? Откуда у вас взялись силы?

Вам так долго удавалось избегать этой проблемы, какие ресурсы вы для этого использовали?

Какая у вас самая хорошая сильная, важная черта характера? Как до сих пор вы использовали эту черту характера в подходе к вашей проблеме? Что ещё вы могли бы сделать?

Что помогло вам пройти через это?

Что помогло больше всего?

Откуда вы узнали, как это можно сделать?

Оглядываясь на то, что происходит – каким образом это сделало из вас более сильного и решительного человека?

Хотя этот опыт был чудовищным, какие аспекты выживания сделали вас лучше/сильнее?

## О способностях

- У каждого человека есть уникальные способности: одна или несколько. Какие ваши?  
Не могли бы вы рассказать мне о своих талантах и хороших качествах?  
Как вам удается...?  
Как вам раньше удавалось...?  
Как вы узнали, что можете...?  
Как вы узнали, что было нужно?  
Как вы думаете, как вы это сделали?  
Как вы справлялись с проблемой до настоящего момента?  
Кто помогал вам до настоящего момента?  
Как справляетесь сегодня?  
Какие пять вещей вам нравятся в себе?  
Когда вы гордились собой?  
Какое ваше самое большое достижение за последние 12 месяцев?  
Что бы ваш лучший друг сказал про ваши сильные стороны?  
Какие качества и навыки люди замечают у вас?  
Что бы ваши дети / родители / коллеги сказали про ваши сильные стороны?  
Какие вещи вам легко делать, в то время как кому-то другому это делать тяжело?  
Если бы ... (кто то значимый) мог посмотреть на вас сейчас, чем бы он или она может гордиться?  
Что он или она рассказал о моих успехах?  
Как вам удается быть достаточно решительным, чтобы...?  
Вот как вы это делаете? Можете ли вы рассказать мне больше об этом?  
Какое намерение у вас было, когда вы...?  
Как вы узнали, что эти способы работают?  
Когда вы узнали, что это хороший способ для вас?  
Что дало вам ощущение, что настало подходящее время для...?  
Что делает вас таким решительным, по вашему мнению?  
Какими качествами вы можете воспользоваться для решения вашей текущей проблемы?  
Как вы можете использовать эти качества для решения вашей текущей проблемы?  
Если бы ты пошел пообедать с самим собой, когда тебе будет (было) ....., кого бы ты увидел?  
Какую часть вашей души занимает темная сторона?  
Какими сильными качествами и способностями обладает темная сторона?  
Как эти способности могут пригодиться?

## О ресурсах

Какими сильными качествами, способностями и чертами характера вы обладаете, чтобы преодолеть: зависимость, негативные чувства, события и трудности в жизни?

Позитивная ре-интерпретация: Нет худа без добра! В чем добро вашего худа?

Полезный опыт: Вспомните минимум три случая, когда вы справились с проблемой в прошлом? Благодаря чему они произошли? Как этот опыт может помочь?

Эффективные способы: Какие успешные способы реагирования вы сегодня применяете?

Экстернализация: Как вы ставите палки в колеса своей проблеме?

Актуальный ресурс: Что идет хорошо в вашей жизни? Что для меня сегодня ценно? Что для вас важно? Как это может быть для вас сегодня опорой?

Уникальные эпизоды: когда проблема проявляла себя меньше или отсутствует вообще? Благодаря чему?

Внешний ресурс: кто ваша группа поддержки, какая информация вас поддерживает? Какие еще ресурсы (включая материальные ресурсы) у вас есть?

Поддерживающие ресурсные концепции и убеждения: во что я верю? Во что полезно верить?

Идентичность: кем я себя считаю? Как родилась эта идентичность? Кто вас научил таким быть? Кем полезно себя считать?

Работа с рецидивами: Что для вас означает упасть и подняться? Знаете ли вы примеры людей, которые двигались и достигали своей цели, несмотря на трудности на пути? Что из их опыта могло было быть вам полезно?

## Экстернализация

Как проблема на вас повлияла?

Как проблема влияет на вас сейчас? сейчас?

На какие сферы жизни влияет проблема?

Что чувствуете в связи с проблемой?

Каково влияние проблемы на эмоциональное, интеллектуальное и духовное, физическое благополучие?

Кто на ее стороне? А кто против?

В каких областях вы имеете влияние над проблемой?

Какие у вас есть трюки, чтобы вставить «палки в колеса» этой проблеме?

Какие ваши умения, способности, личностные качества «обламывают» планы и мечты этой проблемы?

В каких случаях проблема отступала? Как это происходило?

Какие возможности вам доступны, чтобы «надавить» на уязвимые места проблемы и вернуть себе территорию собственной жизни?

## О группе поддержке

- Кто находится в вашей группе поддержки в вашей ситуации?
- Кто ваши главные сторонники?
- Как они вас поддерживают?
- Какие советы вы получили от других?
- Что хорошего они скажут обо вас, если я их спрошу?
- Как вы поддерживаете людей, которые поддерживают вас?
- Когда вы в последний раз действительно общались со своими друзьями?
- Когда вы в последний раз что-то делали для своих друзей?
- Что может помочь мне выделить больше времени для того, чтобы уделять внимание друзьям?
- Что вы можете сделать, чтобы найти (больше) друзей?
- Как такие проблемы разрешали ваши родственники, знакомые?
- Когда вы достигнете своей цели, кого еще, кроме себя, вы сможете поблагодарить за ваше достижение? Как вы отметили бы заслуги этих людей?
- Кто ваши любимые герои, персонажи, личности?
- Что бы сказал Карлсон (или любой другой герой) о вашей проблеме?
- Как бы Карлсон (или любой другой герой) вел себя в вашей ситуации?
- Какими способностями обладает Карлсон, чтобы решить эту проблему?

## Об опыте

Чему вас научил ЭТО ОПЫТ?

В чем он был полезен для вас?

«Нет худа без добра». В чем добро вашего худа?

Можете ли вы привести пример того, как поставили себе цель, определили сроки – и достигли ее вовремя?

Каким было самое трудное решение, которое вам пришлось принять, и как вы с этим справились?

Какой урок души вы проходите в данной ситуации?

Для чего ваша душа выбрала попасть в эту ситуацию?

Учитывая ваш опыт жизни, что бы вы посоветовали вашим детям?

Что было самым тяжелым в вашей жизни? Какие способности он в вас проявил?

Каким был самый счастливый момент твоей жизни? Какие способности он проявил?

## Шкалирующие вопросы

Как выглядел вас самый худший день? Как бы мог выглядеть ваш наилучший день? Если ваш худший день – это 1, а лучший – это 10, где вы сейчас?

Как вам удалось подняться так высоко?

Представьте, что вы поднялись на один пункт выше, как вы это поймете? Благодаря чему? Какой самый простой шаг можно сделать, чтобы подняться на один пункт выше? А что еще? А еще?

Какие еще признаки могут говорить о том, что вы движетесь в направлении своей 10ки?

Когда эти признаки вы наблюдали в прошлом? Что тогда было по-другому? Что вы тогда делали? Благодаря чему?

Представьте, что ночью, пока вы спали, случилось чудо, и вы достигли своей 10, каким будет первый признак завтра утром, по которому вы поймете, что это чудо произошло? А что еще? А еще? Как это поймут другие?

Когда эти признаки вы наблюдали в прошлом? Что тогда было по-другому? Что вы тогда делали? Благодаря чему?

Что еще вам нужно, чтобы достичь 10/10? Где в вашей жизни это есть? Вы всегда это умели (имели) или научились со временем?

Что нужно для того, чтобы вы могли подняться на 1 балл?

Что будет по-другому, когда вы подниметесь на 1 балл? Что другие могут заметить, когда ты подымишься на 1 балл выше?

На каком бале вы сможете справляться без помощи психолога? Можете ли вы представить, что там? Какой вы там? Что там?

Какой самый высокий бал, на котором ты когда-либо был?

По шкале мотивации от 10 до 0, насколько вы мотивированы? Благодаря чему?

По шкале веры от 10 до 0, насколько вы верите, что ваша ситуация может быть решена? Благодаря чему?

Если бы вы оценили, насколько лучше вы сейчас с момента нашей предыдущей сессии, где 10 = оптимальное улучшение и 0 = нет улучшений, какую оценку вы бы дали себе?

## **Конец ознакомительного фрагмента.**

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.