




# ТЕХНИКИ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Выполнили: студентки 2 курса  
группы 520161  
Факультета Психологии  
Никулина Наталья  
Никишина Екатерина

# Основные техники

## консультирования:

- 1) рефлексивное и не рефлексивное слушание,
- 2) выяснение (прояснение), перефразирование, отражение и резюмирование,
- 3) уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей клиента,
- 4) сообщения о восприятии клиента и сообщение о восприятии себя,
- 5) замечания о ходе работы и способствующие высказывания,
- 6) отражение содержания и отражение чувств,
- 7) уточнение содержания и уточнение чувств,
- 8) подведение итогов содержания и подведение итогов чувствам,
- 9) суждения, интерпретации,
- 10) столкновение с внутренней реальностью и столкновение с внешней реальностью.



Под техникой психологического консультирования понимаются специальные приемы, которые психолог-консультант, действуя в рамках тех или иных процедур консультирования, использует для выполнения этих процедур на каждом из этапов психологического консультирования. Техника преследует определенную цель и направлена на решение одной или нескольких консультативных задач.

# Рефлексивное и нерефлексивное слушание.

Выделяют два стиля ведения беседы, причём в её ходе один может сменять другой в зависимости от контекста.

*Нерефлексивное слушание* представляет собой первый этап овладения техникой слушания, т.е. представляет собой внимательное молчание без вмешательства в речь собеседника или с минимальным вмешательством.

При нерефлексивном слушании контакт с собеседником поддерживается невербально и простейшими фразами, например: "Да", "понимаю", "угу", "почему" и т.д. Нерефлексивное слушание очень часто единственное, что необходимо собеседнику, поскольку каждый хочет быть прежде всего услышанным.

Даже при нерефлексивном слушании можно значительно облегчить общение с собеседником, поскольку, что даже незначительный знак внимания побуждает продолжать разговор, а нейтральные фразы снимают напряжение (вспомните, как вы сами себя чувствуете, когда вы говорите, а собеседник не произносит ни слова!).

*Рефлексивное слушание* - вид слушания, который предполагает, помимо вслушивания в смысл произносимого, расшифровку закодированного в речи истинного сообщения и отражение мнения собеседника.

Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:

- *выяснение, уточнение:*

"я не понял",

"повторите еще раз...",

"что вы имеете в виду?",

"не могли бы Вы объяснить?"

Виды рефлексивного слушания:

- 1 **выяснение** ("Что вы имеете в виду?", "Уточните, пожалуйста" и т. д.);
- 2 **перефразирование** ("Другими словами...", "По вашему мнению", "Как я понимаю, вы говорите о..." и т.д.);
- 3 **отражение;**
- 4 **резюмирование** ("Если подытожить все сказанное, то...").

# Выяснение (прояснение), перефразирование, отражение и резюмирование.

«*Перефразирование*» – краткая, текущая реплика психолога-консультанта, произносимая им во время исповеди клиента и предназначенная для прояснения, уточнения смысла того, что говорит клиент.

В случае применения перефразы психолог-консультант, слушая клиента, во время естественных пауз, возникающих в речи клиента, кратко, своими словами, в виде утверждений или вопросов повторяет то, что сказал клиент, и, в свою очередь, ждет от клиента подтверждения или опровержения правильности его понимания.

Перефразу можно начинать, например, словами: «Итак,...», «Вы сказали...», «Правильно ли я вас понял, вы сказали...» «По вашему мнению...»; «Вы можете поправить меня, если я ошибаюсь, но...»; «Другими словами, вы считаете...».

Можно просто повторить последние слова, произнесенные клиентом, но в вопросительной форме, ожидая, соответственно, от него подтверждения или опровержения правильности сказанных слов.

**Прояснение** — это обращение к говорящему за уточнениями, чтобы слушающий точнее понял, о чем идет речь.

Чтобы получить дополнительные факты или уточнить смысл отдельных высказываний, слушающий может сказать примерно следующее: «Не повторите ли вы еще раз?»; «Что вы имеете в виду?».

Такие реплики психолога призывают клиента сделать уточнение по поводу того, о чем он только что рассказывал. Если же психолог понял общий смысл высказывания, но нуждается в дополнительных деталях для прояснения ситуации, он может обратиться к говорящему *с прямой просьбой расширить ответ*:

«Не объясните ли вы поподробнее?»; «Может быть, вы что-нибудь добавите?..»

**Отражение** — это повторение слов или фраз собеседника.

Обычно оно имеет форму дословного повторения или повторения с незначительными изменениями.

В практике консультирования отражаются не любые фразы, а высказывания, по той или иной причине значимые для клиента, сопровождающиеся выраженными эмоциями. Имеет смысл использовать эту технику и для отражения ключевых фраз, на которых клиент делает смысловое ударение.

Это дает ему возможность почувствовать, что он услышан, что психолог понимает его. Отражение не стоит применять слишком часто, чтобы у партнера не сложилось впечатление, что его передразнивают. Эта техника наиболее уместна в тех ситуациях, где смысл высказываний собеседника оказался не вполне ясным или где его высказывания несут эмоциональную нагрузку.

**Резюмирование** — это техника переформулирования, с помощью которой подводят итог не отдельной фразы, а значительной части рассказа или всего разговора в целом. Основное правило формулировки резюме состоит в том, что оно должно быть предельно простым и понятным.

Эта техника вполне применима в продолжительных беседах, где она помогает выстроить фрагменты разговора в смысловое единство. Она дает слушающему уверенность в точном восприятии сообщения говорящего и одновременно помогает говорящему понять, насколько хорошо ему удалось передать свои мысли.



# Уточнение, пересказ, дальнейшее развитие мыслей

## Клиента

Техника уточнение— связана с разъяснением клиенту мелких, но существенных подробностей, связанных с выполнением совместно выработанных психологом-консультантом и клиентом практических рекомендаций. Для того чтобы убедиться в том, что клиент не только правильно понял его, но и хорошо знает, что делать, как воплощать в жизнь полученные рекомендации, психолог-консультант задает клиенту вопросы и на основе его ответов определяет правильность понимания клиентом того, что они обсуждают. Если что-то в понимании клиентом обсуждаемых вопросов не вполне устраивает психолога-консультанта, то он предлагает клиенту дополнительное разъяснение своих мыслей, причем старается сделать это максимально конкретно и практически ориентированно.

**Пересказ** – это сжатое изложение основных слов и мыслей клиента. В нем передается объективное содержание речи клиента, переформулированное педагогом-психологом, причем обязательно должны использоваться самые важные слова и обороты. Пересказ помогает свести воедино разные моменты беседы. Техника пересказа часто несет и терапевтический эффект, поскольку клиент может еще раз услышать ключевые мысли и фразы, направленные на прояснение сущности их проблем. Пересказ, по сути, является использованием техники перефразирования для больших объемов информации.

*Дальнейшее развитие мыслей собеседника*—письменное изложение подтекста, сообщенного клиентом (в рамках высказанного им смысла), выдвижение гипотез относительно причин произошедшего или дальнейшего хода событий. Например: «Возможно, в этом случае Вы сделаете...».

# Сообщения о восприятии клиента и сообщение о восприятии себя.

Сообщение о восприятии клиента : Сообщаю клиенту, как я воспринимаю его в данной ситуации, какое впечатление он на меня произвел. Например: " Видимо, эта тема Вас очень волнует", "Мне кажется, Вы чем-то обрадованы".

Сообщение о восприятии самого себя: Я сообщаю клиенту о своем состоянии в данной ситуации. Например: "Мне было очень приятно услышать это", "Меня беспокоит, что мы с Вами..."

# Замечания о ходе работы и способствующие высказывания


Замечания о ходе беседы. Например:

"Пора приступать к предмету разговора",  
"Я думаю, мы с Вами нашли решение проблемы" и т.д.

# Отражение содержания и отражение чувств

Отражение чувств клиента представляется одной из главных техник консультирования. Эти процессы больше, чем техника, они неперемнная составляющая отношений двух людей. Отражение чувств тесно связано с перефразированием высказанных клиентом мыслей — разница лишь в том, что в последнем случае внимание сосредоточивается на содержании, а при отражении чувств — на том, что скрыто за содержанием.

Желая отражать чувства клиента, консультант внимательно выслушивает его признания, перефразирует отдельные утверждения, но ориентируется и на чувства, выраженные клиентом в признаниях.



Чтобы отражать содержание признаний клиента, необходимо перефразировать его высказывания или обобщить несколько высказываний. Клиент таким образом убеждается, что его внимательно выслушивают и понимают. Отражение содержания помогает и клиенту лучше понять себя, разобраться в своих мыслях, идеях, установках.

# Уточнение содержания и уточнение чувств

Уточнение содержания. Консультант просит дополнительной информации для дальнейшего прояснения проблемы. Например: "Вы сказали, что она скучала о Вас. Я не совсем понял, что Вы имели в виду";

Уточнение чувств. Предложить клиенту назвать свои чувства, определить и выразить их. Например: "Вы сказали, что Вы были расстроены. Могли бы Вы подробно описать, что Вы имели в виду

# Подведение итогов содержания и подведение итогов чувствам

Завершающий этап психологического консультирования включает в себя следующие моменты: подведение итогов консультации и расставание с клиентом. Подведение итогов в свою очередь содержит краткое повторение результатов консультации, сути проблемы, ее интерпретации и выработанных рекомендаций по решению проблемы. По желанию клиента эти рекомендации могут быть предложены ему не только в устной, но и в письменной форме.

Важно также, подводя итоги проведенной психологической консультации, совместно с клиентом наметить продуманную программу реализации выработанных рекомендаций, отметив в ней следующее: что, как, к какому конкретному сроку, и в какой форме должно быть сделано клиентом. Желательно, чтобы время от времени клиент сообщал психологу-консультанту о том, как идут дела и как решается его проблема.



Все это отмечается психологом-консультантом в регистрационной карточке клиента, причем даже в том случае, если в процессе реализации полученных клиентом рекомендаций у него самого не возникает каких-либо особенных проблем, и он фактически дополнительно не обращается в это время к психологу-консультанту.

При расставании с ним клиента обычно просят о том, чтобы он регулярно сообщал в психологическую консультацию (лучше всего – своему психологу консультанту), как ему удастся выполнять полученные рекомендации и каким является результат их практического выполнения.

Получение обратной информации от клиента можно стимулировать, в частности, обещанием ему провести с ним дополнительную, бесплатную консультацию, если он выполнит указанную выше просьбу.

# Суждения, интерпретации.

*Интерпретация* - одна из базовых техник терапии. В различных школах интерпретируется различный материал: сны и ассоциации- в психоанализе; жесты и движения- в телесно- ориентированной терапии; семейное древо- в системной семейной терапии и т.д.

Интерпретация дает возможность по-иному увидеть и понять свое собственное поведение и поведение окружающих. Главные признаки интерпретации: 1. иной взгляд на поведение человека, опирающийся на более скрытые или мало осознаваемые для него эмоции и стремления и 2. связывание различных проявлений поведения и переживаний.

Интерпретация- сложная техника. Для того, чтобы использовать ее правильно, следует учитывать ряд дополнительных моментов: 1. готовность клиента к принятию интерпретации, предлагаемой консультантом; 2. адекватность данного момента беседы для формулирования интерпретации. Интерпретация не должна быть слишком длинной по форме. Ее следует изложить максимально понятным языком, приближенным к языку клиента, чтобы он сразу же понял ее.

# Столкновение с внутренней реальностью и столкновение с внешней реальностью.

Столкновение с внутренней реальностью. Представить клиенту его внутренний мир глазами консультанта. Например: "Вы чувствуете внутреннее недовольство";

столкновение с внешней реальностью. Представить клиенту реальность внешней ситуации такой, как ее видит консультант. Например: "Для Вас обоих будет важно посоветоваться с консультантом"; "Номер телефона центра охраны брака такой-то



Спасибо за внимание