



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 приступить 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 неременная 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