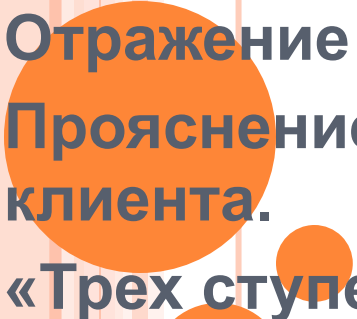


ТЕМА: «НАВЫКИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ»

План:

1. Перефразирование.
 2. Отражение чувств клиента.
 3. Отражение собственных чувств.
 4. Прояснение чувств и проблемной ситуации клиента.
 5. «Трех ступенчатая ракета».
- 

1. ПЕРЕФРАЗИРОВАНИЕ — ЭТО ПОВТОРЕНИЕ СВОИМИ СЛОВАМИ СОДЕРЖАНИЯ ВЫСКАЗЫВАНИЯ КЛИЕНТА. СОДЕРЖАНИЕ ВКЛЮЧАЕТ В СЕБЯ КАК ФАКТЫ СИТУАЦИИ, ТАК И ЧУВСТВА КЛИЕНТА.

Цели перефразирования

1. Используя перефразирование, вы можете показать клиенту, что слышите и понимаете его слова.
2. Если, перефразируя содержание, вы проявите недопонимание, у клиента будет возможность вас поправить.
3. Выслушивание своей истории, пересказанной другим человеком, может помочь клиенту прояснить собственные мысли и чувства. Это похоже на перечитывание какой-то фразы из книги.
4. Перефразирование может побудить человека более подробно раскрыть ситуацию или свое отношение к ней.
5. Когда клиент находится в состоянии эмоционального возбуждения, он зачастую говорит спутанно, и перефразирование может помочь и ему, и вам установить приоритеты — на какие события и проблемы нужно прежде всего направить внимание.

Принципы перефразирования

1. Перефразирование должно быть кратким.
2. Перефразирование должно ограничиваться теми вещами, которые, с вашей точки зрения, являются существенными.
3. При кризисной интервенции перефразирование должно по возможности концентрироваться на том содержании, которое актуально для клиента в данный момент.



2. Отражение чувств клиента — это обозначение переживаний клиента, о которых он прямо не говорит, но которые вы можете в нем предположить, исходя из его невербальных проявлений (поза, жесты, мимика, тон голоса), а также из особенностей его ситуации.

Цели отражения чувств

1. Помочь клиенту идентифицировать свои чувства и побудить его больше говорить о своих переживаниях в связи с проблемой.
2. Помочь клиенту вентилировать свои чувства и таким образом снизить уровень напряжения.
3. Показать клиенту, что вы понимаете и принимаете его чувства, что позволит улучшить качество контакта.

Принципы отражения чувств:

1. Точность формулировок в обозначении чувств клиента.
2. Необходимо сосредотачиваться на актуальных чувствах клиента.
3. Позитивные формулировки в трактовке чувств более эффективны.
4. Давайте Ваше отражение уверенно, но сверяйтесь с клиентом.



ОТРАЖЕНИЕ ЧУВСТВ КОНСУЛЬТАНТА

Во время консультационной беседы консультант испытывает целую палитру чувств. Иногда бывает полезно поделиться ими с клиентом, тогда когда это будет работать на продвижение клиента

Цели отражения чувств клиента:

1. Проявление эмпатии.
2. Облегчение доступа клиента к собственным переживаниям, за счет откровенности консультанта.
3. Чувства консультанта - это дополнительный источник информации о состоянии клиента. Поэтому сообщая о своих чувствах консультант может помочь клиенту глубже понять природу его затруднений.
4. Показать клиенту, что испытывая даже очень непростые эмоции и чувства консультант может позаботиться о себе и научит этому клиента.



4. **ПРОЯСНЕНИЕ** ПОМОГАЕТ ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ОТ КЛИЕНТА О ЕГО ПРОБЛЕМЕ ИЛИ ЧУВСТВАХ, СВЯЗАННЫХ С НЕЙ.

Принципы прояснения

1. Первый шаг — это перефразирование того, что вы поняли из слов клиента. Второй шаг — задавание вопроса. При этом также важно использовать вводные слова, чтобы подчеркнуть ваше уважение к праву клиента отказаться от ответа.

2. Предостережение: нельзя задавать слишком большое количество проясняющих вопросов. Для клиента это может означать, что вы чувствуете неловкость по поводу обсуждаемой темы или хотите «исправить положение», то есть слишком быстро перейти к решению проблемы. Поэтому перед тем как задать проясняющий вопрос, мысленно проверьте свою мотивацию:

- Вы боитесь молчания клиента?
- Вам стало скучно?
- Проблема вызывает у вас неловкость, и вам хочется переменить тему?
- Вы пытаетесь исправить проблему или спасти клиента от нее?



ПРОЯСНЕНИЕ ПРОБЛЕМНОЙ СИТУАЦИИ КЛИЕНТА.

Прояснение проблемной ситуации осуществляется по следующим вопросам:

- ❖ Уточните свою проблему в конкретных ситуациях.
- ❖ С чем связываете появление проблемы?
- ❖ Когда это появилось впервые? Что в этот момент происходило в вашей жизни?
- ❖ Как это случилось?
- ❖ Кто при этом присутствовал?
- ❖ Что делали эти люди?
- ❖ Где чаще всего проявляется проблема? Где реже?
- ❖ От чего это зависит? Есть ли какие-нибудь закономерности?
- ❖ Были ли подобные ситуации в прошлом? Как справлялись?
- ❖ Если проблема разрешить как измениться ваша жизнь?
- ❖ Как вы будете себя чувствовать?
- ❖ Как будут реагировать другие?
- ❖ Что будет для вас знаком, что в решении проблемы вы двигаетесь в верном направлении?



5. «ТРЕХСТУПЕНЧАТАЯ РАКЕТА»

1. На первой ступени наблюдатель («Я») встречается с

Объектом:

Объект (стимул) — Я, наблюдатель, воспринимаю объект, то есть вижу, слышу, ощущаю, обоняю и благодаря этому встречаюсь с очевидным, явным.

2. На второй ступени из того, что я наблюдаю и воспринимаю, я проецирую свои переживания на этот объект:

Объекта — Я проецирую: «Мне кажется», «Я предполагаю» и т. д.

3. На третьей ступени наблюдатель («Я») дает личностный ответ, то есть отмечает, как этот опыт откликается в нем:

Объект — Я отвечаю лично, например, «Я удивлен», «Мне тревожно», и т. д.



5. «ТРЕХСТУПЕНЧАТАЯ РАКЕТА»

1 этап: Сообщение факта (не используйте прилагательные, чтобы не соскользнуть на оценку)

«Я вижу перед собой...»

2 этап: Интерпретация, отражение очевидного
(используйте наречия, прилагательные)

«Для меня этот факт...»

«Мне кажется...»

«Я так думаю...»

«Возможно..., вероятно...»

«Такое ощущение, впечатление...»

3 этап: сообщение собственных чувств по поводу интерпретации факта

«И в связи с этим я чувствую...»



ВОПРОСЫ ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПРИ РАБОТЕ В ТРОЙКАХ:

Для консультанта:

- С чем столкнулись?
- На что опирались?
- В чем нуждались?

Для клиента:

- Что в действиях консультанта вам понравилось?
- Чего не хватило или было в избытке?

Для наблюдателя - супервизора:

- Что в действиях консультанта вам показалось полезным?
- Что бы вы сделали по-другому?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

