

Основные коммуникативные
техники
в консультативной беседе

Коммуникативные техники - конкретные способы, приёмы и умения выходить из сложных ситуаций межличностного общения, добиваться от собеседника нужного результата. В консультативной беседе применяются следующие коммуникативные техники:

Техники

- Постановка вопросов
- Ободрение и успокаивание
- Перефразирование и обобщение
- Отражение чувств
- Молчание

- Эмпатическое слушание
- Прояснение
- Рефлексивная вербализация
- Интерпретация
- Самораскрытие
- Конфронтация
- Подведение итогов

Постановка вопросов

Закрытые вопросы используются для получения конкретной информации и обычно предполагают ответ в одном-двух словах, подтверждение или отрицание ("да", "нет"):

- Сколько Вам лет?
- Можем ли мы встретиться через неделю в это же время?
- Сколько раз случались с вами припадки гнева?

Открытые вопросы служат не столько для получения сведений о жизни клиентов, сколько позволяют обсуждать чувства:

- С чего Вы хотели бы начать сегодня?
- Что Вы теперь чувствуете?
- Что Вас опечалило?

Основные моменты консультирования, когда используются открытые вопросы

Начало консультативной встречи:

- С чего сегодня Вы хотели бы начать?
- Что произошло за ту неделю, пока мы не виделись?

Побуждение клиента продолжать или дополнять сказанное:

- Что Вы почувствовали, когда это случилось?
- Что еще Вы хотели бы сказать об этом?
- Не можете ли добавить что-нибудь к тому, что сказали?

Побуждение клиента проиллюстрировать свои проблемы примерами, чтобы консультант мог лучше их понять:

- Не сможете ли Вы рассказать о какой-либо конкретной ситуации?

Сосредоточение внимания клиента на чувствах:

- Что Вы чувствуете, когда рассказываете мне?
- Что чувствовали тогда, когда все это произошло с Вами?

Ободрение и успокаивание

Приободрить клиента можно краткой фразой, означающей согласие или (и) понимание:

- «Продолжайте»
- «Да, понимаю»
- «Хорошо»
- «Так»
- «Ага»
- «М-мм»

Успокаивание – короткие фразы консультанта, выражающие согласие:

- «Очень хорошо»
- «Не волнуйтесь из-за этого»
- «Время от времени каждый чувствует себя так же»
- «Это будет нелегко»
- «Я не уверен, однако думаю, что Вы можете попытаться»
- «Я знаю, что будет тяжело, но Вы не только можете, но и обязаны это сделать»

Перефразирование и обобщение

3 основные цели перефразирования:

- показать клиенту, что консультант очень внимателен и пытается его понять
- выкристаллизовать мысль клиента, повторяя его слова в сжатом виде
- проверить правильность понимания мыслей клиента

3 правила перефразирования:

1. перефразируется основная мысль клиента
2. нельзя искажать или заменять смысл утверждения клиента, а также добавлять что-либо от себя
3. надо избегать "попугайства", т.е. дословного повторения высказывания клиента, желательно мысли клиента выражать своими словами

Ситуации, в которых чаще всего используется обобщение:

- когда консультант хочет структурировать начало беседы, чтобы объединить ее с прежними беседами;
- когда клиент говорит очень долго и запутанно;
- когда одна тема беседы уже исчерпана и намечается переход к следующей теме или к следующему этапу беседы;
- при стремлении придать некое направление беседе;
- в конце встречи при стремлении подчеркнуть существенные моменты беседы и дать задание на промежуток времени до следующей встречи.

Отражение чувств

Обобщающие принципы:

1. Консультант обязан как можно полнее и точнее идентифицировать чувства как свои, так и клиентов;
2. Не обязательно отражать или комментировать каждое чувство клиента — любое действие консультанта должно быть целесообразным в контексте процесса консультирования;
3. Обязательно обращать внимание на чувства, когда они вызывают проблемы в консультировании или могут поддержать клиента, помочь ему;
4. Консультант обязан выражать также собственные чувства, возникающие в ситуации консультирования;
5. Порой надо помочь клиентам контролировать свои чувства, особенно когда они слишком интенсивны.

Молчание

Молчание в консультировании:

- увеличивает эмоциональное взаимопонимание консультанта и клиента;
- предоставляет возможность клиенту "погрузиться" в себя и изучать свои чувства, установки, ценности, поведение;
- позволяет клиенту понять, что ответственность за беседу лежит на его плечах

Наиболее общие приемы реагирования в ситуации молчания:

- КИВОК
- повторение последних слов (своих или клиента)
- перефразировка последнего высказывания (своего или клиента)

Если клиент продолжает молчать - помочь ему
в выражении состояния:

- «Вам сейчас трудно говорить»
- «Возможно, вы не знаете, как на это отреагировать»
- «Возможно, Вас это расстроило»

Эмпатическое слушание

Выражается:

- вербально
- невербально
- словесно

Основное правило эмпатического слушания – не сочувствовать, а сопереживать, создавая эмоциональный резонанс переживаниям клиента.

Прояснение

Техника направлена на раскрытие смысла как для консультанта, так и для клиента, его собственных действий. Для прояснения чаще всего используются фразы:

- «Что вы имеете в виду?»
- «Извините, но я не совсем понял(а) это»
- «Простите, но как это...»
- «Не могли ли вы объяснить это подробнее?»

Рефлексивная вербализация

- Относится к разновидностям вербализаций, назначение которых - усиление эмоционально-смыслового резонанса высказываний клиента. Носит эмоциональный характер, что отличает рефлексивный парафраз от интерпретации.
- Рефлексия — это осознание человеком того, как он воспринимается партнером по общению, знание того, как другой понимает его. Это своеобразный удвоенный процесс зеркальных отражений друг друга.

Интерпретация

Техника разъяснения (объяснения) клиенту скрытого смысла его высказываний, может выражаться в утвердительной, пропозициональной или вопросительной форме.

Интерпретация

- - основной инструмент психоанализа и широко используется во всех направлениях психотерапии. Согласно Р. Р. Гринсону, «интерпретировать означает делать бессознательный феномен сознательным...»

Интерпретация используется нечасто, так как обычно является вызовом точке зрения клиента на проблему.

Выделяют 5 типов интерпретации:

1. Установление связей между якобы отдельными утверждениями, проблемами или событиями;
2. Акцентирование каких-либо особенностей поведения или чувств клиента;
3. Интерпретация способов психологической защиты, реакций сопротивления и переноса;
4. Увязывание нынешних событий, мыслей и переживаний с прошлым. Иначе говоря, консультант помогает клиенту усмотреть связь теперешних проблем и конфликтов с предшествующими психотравмами;
5. Предоставление клиенту иной возможности понимания его чувств, поведения или проблем.

Самораскрытие

Техника должна применяться не по принципу: "А вот у меня тоже, помню, было...", а в русле потока переживаний клиента, отзываясь на его чувства и подтверждая то, что его переживания понимают и разделяют.

В самораскрытии очень важен фактор времени — надо уловить соответствующий момент и не затягивать откровение, чтобы в центре внимания оставался клиент и переживания консультанта не выдвигались на первый план.

Техника самораскрытия используется лишь при наличии хорошего контакта с клиентами, как правило, на поздних стадиях консультирования.

Конфронтация- реакция консультанта, противоречащая поведению клиента

Выделяют 3 основных случая конфронтации в консультировании:

1. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на противоречия в его поведении, мыслях, чувствах, или между мыслями и чувствами, намерениями и поведением и т.п.
2. Конфронтация с целью помочь увидеть ситуацию такой, какова она есть в действительности, вопреки представлению о ней клиента в контексте его потребностей.
3. Конфронтация с целью обратить внимание клиента на его уклонение от обсуждения некоторых проблем.

Для правильного использования техники конфронтации важно знать и понимать её ограничения. Kennedy (1977) выделяет несколько основных случаев:

- Конфронтацию нельзя использовать как наказание клиента за неприемлемое поведение.
- Конфронтация не предназначена для разрушения механизмов психологической защиты клиентов.
- Конфронтацию нельзя использовать для удовлетворения потребностей или самовыражения консультанта.

Подведение итогов

Эта техника является одной из наиболее предпочитаемых при завершении первой встречи. Специфика ее применения заключается в том, что она может использоваться как реальное обобщение и связывание воедино порой сбивчивых, фрагментарных высказываний клиента, так и своей обратной стороной, т.е. путём демонстрации отказа от использования заключительных обобщений с целью подчеркнуть значимость, сложность обсуждаемых вопросов и нежелание психолога-консультанта упрощать их.

Текущее подведение итогов, в отличие от завершающего, помогает структурировать процесс консультативной беседы и расставить некоторые смысловые вехи.

Техники воздействия

- это приемы активного вовлечения консультанта в процесс разрешения актуальных жизненных проблем клиента. Все теории консультирования и психотерапии базируются на том, что психолог выступает как агент изменений и личностного роста клиентов. Уже своим присутствием психолог оказывает влияние на клиента.

Техники воздействия

- Техники воздействия (влияния) обычно подразделяют на серию микротехник коммуникативной практики, таких, например, как: директива, конфронтация, интерпретация и самораскрытие

Директива

- — самая сильная из техник воздействия. При использовании директивы психолог говорит клиенту, какое действие ему следует предпринять. В рамках разных теорий используются разнообразные виды директив, например:
- Свободные ассоциации: «Вспомните и расскажите, с какими моментами из Вашего детства ассоциируется это чувство...»;
- Гештальтметод работы с пустым стулом: «Представьте, что Ваша мать сидит в этом кресле. Скажите ей все, что думаете и чувствуете. Теперь пересядьте в это кресло и ответьте себе от ее имени»;

- Фантазирование: «Представьте, что Вы вернулись в прошлое, в свое детство... Перед вами — девочка 5-6 лет. Эта девочка — Вы... Подойдите к ней поближе... Посмотрите, во что она одета, как выглядит... Вы можете спросить ее о чем-то важном...»;

- Парадоксальная инструкция- Парадоксальная инструкция проистекает из понимания того невротического состояния, от которого страдает пациент. Предположим, у него появилась какая-то проблема, с которой он пытается справиться, но безуспешно. Неудача усиливает невротическое состояние, а оно, в свою очередь, усиливает проблему, человек попадает в замкнутый круг.
- Релаксация: «Закройте глаза... Почувствуйте свое тело... Расслабьте мышцы лица...»; П пожелание: «Я хотел бы, чтобы Вы сделали следующее...»;

- Домашнее задание: «В течение недели все члены семьи должны каждый вечер собираться вместе на кухне и по 10 минут говорить о своих чувствах и переживаниях относительно друг друга», «К следующей нашей встрече заполните этот опросник»

Конфронтация

- «Конфронтация» имеет два смысла: стоять напротив, смотреть в лицо и враждебно противостоять, быть в оппозиции.
- Для психолога основным является первое значение термина, так как конфронтация не является агрессивным вторжением в пространство клиента (семьи) и не должна вести к напряжению отношений.

конфронтация

- При конфронтации психолог обращает внимание клиента на те факты в его рассказе, которые являются противоречивыми, неясными, неадекватными. Важными для понимания конфронтации следующие моменты в поведении: клиент дает двойные сообщения во время интервью («да, но»); демонстрирует противоположные либо противоречащие друг другу чувства и мысли. Психолог указывает клиенту на эти двойные сообщения и тем самым ставит клиента перед лицом фактов.

конфронтация

- — метод, требующий такта и терпения.
- Задача конфронтации — помочь клиенту в раскрытии истинных намерений или целей его поведения. Данный технический прием можно разделить на два этапа.

конфронтация

- На первом этапе консультанту нужно получить описание нескольких кризисных или конфликтных ситуаций. Важно получить максимально подробную ситуацию, кто и как себя вел, что говорил и делал, как на это отреагировали остальные.
- На втором этапе задача психолога — выяснить у клиента цели его поведения.

конфронтация

- Психолог может задать уточняющий вопрос, например: «..., у тебя (Вас) есть какие-нибудь предположения, почему во всех описанных ситуациях ты (ВЫ) вел себя подобным образом?» Если клиент отвечает: «Я не знаю», консультант может сообщить клиенту свою версию. Лучше, если эта версия будет изложена в форме вопросов, например: «Возможно ли, что...» или «Интересно, может ли быть так, что...».

конфронтация

- Выявление неосознаваемых, скрытых причин поведения производит сильное воздействие на клиента, однако может активизировать его защиты, поэтому использование вопросительной формы позволяет консультанту отказаться от гипотезы, если она вызывает сильное сопротивление.

конфронтация

- Конфронтация поддерживает баланс между методами наблюдения и воздействия. Она становится более эффективной, когда преподносится в виде сложного пересказа или рефлексии чувств. Чтобы клиент не почувствовал себя обвиняемым, лучше излагать предположения в виде гипотез, оставляющих пространство для личностного роста последнего.

Самораскрытие

- Это техника воздействия, основанная на том, что психолог делится личным опытом и переживаниями либо разделяет чувства клиента. Она связана с техникой обратной связи и строится на «Я-высказываниях» психолога.

Самораскрытие

- **Цель** данного технического приема — продемонстрировать, как в подобных ситуациях вели себя другие люди. В трудные, кризисные моменты жизни человек склонен искать конкретные примеры для подражания. Возможность «примерить» к себе кусочек опыта психолога позволяет клиенту выяснить, подходит или не подходит ему такой способ, паттерн поведения. Экспериментирование с новыми моделями поведения увеличивает число степеней свободы клиента.

Самораскрытие

- Пример психолога не должен содержать однозначных моральных оценок, не должен сводиться к изложению общеизвестных теоретических положений или быть иллюстрацией из учебника. У клиента должна быть возможность сделать собственные выводы из рассказа психолога.

Самораскрытие

- Позволяет добавить в процесс консультирования два важных терапевтических фактора. Первый из них — вселение надежды в клиента. Клиент зачастую испытывает облегчение, когда узнает, что казавшаяся безнадежной ситуация успешно решена другим человеком. Вторым фактором — универсальность переживаний. Когда психолог делится своими чувствами, клиент становится свидетелем того, что подобные ситуации бывают в жизни других людей, что остальные тоже страдают, ревнуют, совершают попытки суицидов, изменяют, фантазируют на табуированные темы, ощущают одиночество и беспомощность.

Самораскрытие

- Самораскрытие — это всегда риск для психолога. Для того, чтобы самораскрытие было успешным, нужно соблюдение некоторых условий.

Литература

1. Бондаренко А.Ф. - Психологическая помощь: теория и практика: учебное пособие для студентов старших курсов психологических факультетов и отделений университетов. Москва, 2001. 336 с.
2. Кочюнас Р. - Основы психологического консультирования. Москва, 1999. 240с.