

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.