Составители: Габбасова Э.Р., Дереча Г.И., Киреева Д.С.

Кафедра психиатрии и наркологии

ФГБОУ ВО ОрГМУ Минздрава России

**Модуль 2. Процесс и техники психологического консультирования**

**Тема №2.**

**Тема:** Контакт – первая стадия процесса психологического консультирования. Вербальные составляющие эффективного контакта.

**Вопросы:**

1. Нерефлексивное (пассивное) слушание.

2. Активное слушание (рефлексивное слушание).

3. Эмпатическое слушание.

**Основные понятия темы:** нерефлексивное (пассивное) слушание, активное слушание, рефлексивное слушание, эмпатическое слушание.

**Теоретический материал к Модулю 2 к теме 2:**

В современной социально-психологической литературе большое внимание уделяется анализу стилей слушания. При этом исходным является утверждение, что слушание – это активный процесс, требующий определенных навыков. Среди важнейших навыков следует выделить *приемы нерефлексивного, рефлексивного (активного) и эмпатического слушания.*

1. **Пассивное (нерефлексивное) слушание.**

**Нерефлексивное (пассивное) слушание** состоит в умении внимательно молчать, не вмешиваясь в речь собеседника своими замечаниями. Внешне пассивное поведение в действительности требует большого напряжения, физического и психологического внимания. Общее правило состоит в том, что нерефлексивное слушание полезно тогда, когда собеседник хочет обсудить наболевшие вопросы, проявляет такие глубокие чувства, как гнев или горе, или просто говорит о том, что требует минимального ответа. По форме нерефлексивное слушание представляет собой использование кратких реплик типа «Да?», «Продолжайте, продолжайте. Это интересно», «Понимаю», «Приятно это слышать», «Можно ли поподробнее?» и т. п. или невербальных жестов поддержки, например утвердительный наклон головы.

В процессе неактивного слушания от слушателя не ожидают глубокого проникновения в слова и невербальное сопровождение речи, достаточным считается предоставление собеседнику возможности говорить и внешняя демонстрация внимания. **Формами неактивного слушания является поощрение и повторение.**

**Поощрение** – это минимальное средство для поддержания изложения клиентом своего рассказа, подтверждение высказанного им и обеспечение плавного течения беседы. К поощрениям относятся утверждения, которые демонстрируют признание сказанного, показывают вашу включенность в беседу. Эти утверждения включают короткие реплики типа «Ага», «Угу», «Так», часто сопровождаемые кивком головы. Также могут быть использованы фразы «Я понимаю» или «Да-да, продолжайте». «Не могли бы Вы более подробно рассказать о Ваших отношениях» или «Продолжим нашу беседу».

Такие формы поощрения обладают двумя особенностями. Во-первых – клиенту нужен от вас какой-то знак, что он может продолжать. Во-вторых – ваша реакция должна быть минимально выражена, чтобы не мешать клиенту, и не прерывает ход его мыслей.

В практике консультирования бывают случаи, когда в ходе беседы мы используем только неактивное слушание, приемы поощрения, а в конце клиент с благодарностью говорит: «Вы не представляете себе, как мне помог разговор с вами». Возможен и такой вариант: на одной из следующих встреч клиент скажет: «Вы сказали…» или «Вы говорили мне…», хотя ничего такого вы не говорили; на самом деле клиент сам сказал себе то, что хотел услышать. Минимальное поощрение - очень мощное средство общения, особенно во время первой консультации.

**Повторение** – это почти буквальное воспроизведение сказанного клиентом или избирательное выделение определенных элементов его сообщения. Возвращение сказанного создает у клиента ощущение, что консультант стремится понять сказанное. Кроме того, повторение фокусирует внимание на сообщении клиента, позволяя ему осознать дополнительные значения и выразить невысказанное.

Наиболее часто используется, так называемый, **парафраз** - повторение последних слов или ключевой фразы высказывания клиента, часто с вопросительной интонацией. Повторение последних слов или ключевой фразы клиента является чем-то вроде незаконченного предложения, которое побуждает клиента к его завершению.

**Пример:**

*Клиент:* Сегодня я какая-то растерянная. Не могу мысли собрать вместе, всё путается.

*Консультант:* Всё путается...

*Клиент:* Путаются мысли, воспоминания, переживания. Боюсь, я, наверное, не о том говорю. Надо бы рассказать всё с самого начала.

*Консультант:* С самого начала.

При выборе слов для повторения консультанту следует обращать внимание на интонацию, с которой произносит клиент слова, и отдавать предпочтением фразам, содержащих эмоциональный подтекст. Интонация важна также при произнесении консультантом выбранных им слов, чтобы акцентировать скрытый за словами смысл.

**Пример:**

*Клиент:* Мой муж хороший семьянин. Он обеспечивает нас, успевает и в доме все наладить, обустроить, и с детьми возиться. Я ему должна быть благодарна.

*Консультант:* Должны быть благодарны?

1. **Рефлексивное (или активное) слушание** – это обратная связь с говорящим, используемая для контроля точности восприятия услышанного. В отличие от нерефлексивного слушания здесь слушающий, более активно использует словесную форму для подтверждения понимания сообщения. Основными видами рефлексивных ответов являются *выяснение, перефразирование, отражение чувств и резюмирование.*

***Выяснение*** представляет собой обращение к говорящему за уточнениями: «Не повторите ли еще раз», «Я не понимаю, что вы имеете в виду», «Это все, что вы хотели сказать?» и т. п.

***Перефразирование*** состоит в передаче говорящему, его же сообщения, но словами слушающего. Его целью является проверка точности услышанного. Перефразирование может начинаться словами: «Как я понял вас...», «По вашему мнению...»« «Другими словами, вы считаете...». При этом важно выбирать только существенные, главные моменты сообщения, смысл и идеи, а не чувства собеседника. Перефразирование дает возможность говорящему увидеть, что его слушают и понимают, а если понимают неправильно, то внести соответствующие коррективы в сообщение.

***При отражении чувств*** акцент делается не на содержании сообщения, как при перефразировании, а на чувствах, выраженных говорящим, его эмоциональном состоянии. При этом можно пользоваться такими фразами, как «Мне кажется, что вы чувствуете...», «Вероятно, вы испытываете...», «Вы несколько расстроены...» Применяя этот прием, следует обращать внимание на употребляемые собеседником ключевые слова, отражающие его чувства; следить за невербальным поведением: выражением лица, интонацией, позой, жестами; представить себя на месте говорящего.

***Резюмирование*** – это подытоживание основных идей и чувств говорящего. Резюмирующие высказывания помогают соединить фрагменты разговора в смысловое единство. Типичными фразами могут быть следующие: «Вашими основными идеями, как я понял, являются...», «Если подытожить сказанное вами, то...» и т. п.

1. **Эмпатическое слушание** – понимание чувств, переживаемых другим человеком, и ответное выражение своего понимания этих чувств. Для этого применяются приемы рефлексивного слушания: уточнение, перефразирование, резюмирование. Тем самым эмпатическое слушание отличается от рефлексивного не используемыми приемами, а целями или намерениями. Цель активного, рефлексивного слушания – осознать как можно точнее сообщение говорящего, значение его идей или понять переживаемые чувства. Цель эмпатического слушания – уловить эмоциональную окраску этих идей и их значение для другого человека, понять, что означает высказанное сообщение и какие чувства при этом испытывает собеседник. Эмпатическое слушание – это более интимный вид общения, чем активное слушание, оно противоположно критическому восприятию.