

Ваше дистанционное обучение

Психологическое консультирование

РАБОЧАЯ ТЕТРАДЬ 1

ВВЕДЕНИЕ В КУРС
И В КОММУНИКАЦИЮ ДЛЯ ПСИХОЛОГОВ-КОНСУЛЬТАНТОВ

Autorin: Antje Limbach-Mayerhöfer | zertifizierte Dozentin in der Erwachsenenbildung
Herausgegeben von:



Akademie für
praktische Psychologie

© 2025

Все права, в частности право на воспроизведение и распространение, а также на перевод, защищены. Никакая часть текста не может быть воспроизведена в какой-либо форме (с помощью копирования, видео или другим способом) или сохранена, обработана, воспроизведена или распространена с использованием электронных систем без письменного разрешения автора.

IMPRESSUM:

Entwicklung und Gestaltung: Oleg Haak.

Oberstraße 3, 47829 Krefeld

www.psychologie-seminar.com

Содержание

Цели обучения	4
Введение	5
1. Психологическое консультирование как путь к помощи себе	6
1.1 Измерение помощи психологического консультирования.....	7
1.2 Мотивация психологического консультирования	7
1.3 Задачи психологического консультирования	9
2. Обучение психологическому консультированию – общий обзор	10
2. 1 Рабочие тетради.....	12
2.1.1 Содержание рабочих тетрадей	12
2. 2 Сертификат	15
3. Первая сессия с клиентом — Что нужно делать?	16
Прежде чем приступить к приему первых клиентов, рекомендуем создать картотеку, для регистрации и учета будущих клиентов.	16
3.1 Хорошая организация.....	16
3.2 Эмпатически-аналитическое восприятие клиента	17
3.3 Понять ход беседы	18
4. Успешная коммуникация	19
4.1 как мы вступаем в коммуникацию	19
4.2 Что означает «успешная коммуникация»?.....	21
4.3 Слушать по-настоящему	25
4.4 оживить разговор	28
4.5 вести беседу, ориентированную на партнера.....	29
4.4.1 Перефразирование	30
4.4.2 Вербализация	31
4.6 «Я»- и «ТЫ»–СООБЩЕНИЯ	34
5. Заключение.....	37
6. Ответы на вопросы для повторения	38
7. Литература по теме	39

Цели обучения

Вуаля! Ваше увлекательное обучение психологическому консультированию начинается прямо сейчас. С этого момента вы будете с каждой новой рабочей тетрадью ставить новые интересные цели обучения. Пока вы читаете текст, с помощью этих целевых установок вы всегда будете оставаться на верном пути. Ваша цель: Сертификат психолога-консультанта!

После изучения этого учебного модуля вы:

- узнаете, как построено обучение;
- порадуетесь тематике обучения;
- оцените, что вам потребуется освоить и отработать на практике;
- поразмышляете о том, как продолжить своё обучение после завершения этого курса.

К слову:

Рабочие тетради предназначены не только для чтения, но и для практического использования. Обращайте внимание на задания по ходу прочтения текста. Обдумывайте прочитанное и опробуйте материал на собственном опыте с помощью упражнений.

Для всех примеров из практики, которые вы найдёте в учебных тетрадях, действует одно правило: ситуации и имена полностью вымышлены или изменены так, что настоящий контекст остается анонимным.

Введение

В этой тетради вы уже получите достаточно интересной информации.

В начале каждой рабочей тетради вы будете получать вводные данные о целях обучения. Таким образом, вы сможете заранее оценить, над чем предстоит поработать в процессе изучения материала.

Работа психолога-консультанта требует способности к эмпатии, терпения и, естественно, фундаментальных знаний в области психологии. Вы уже понимаете: требуется осознанное чувство ответственности!

В первой части вы получите базовые знания по коммуникации. Адекватная коммуникация — это основа любой консультативной деятельности. Поэтому освоение этой области знаний должно стать базой, на которую в соответствующем контексте будет опираться весь последующий материал. Далее вы получите первые указания о специфике проведения беседы в консультативной практике.

Изучение следующих рабочих тетрадей будет проходить легче, если вы освоите эти знания.

Желаем вам продуктивного обучения и удачи!

Д-р философии Маркус Клише; педагогический руководитель Антье Лимбах-Майерхёфер, сертифицированный преподаватель в области образования взрослых

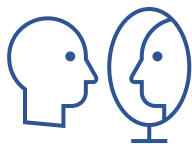
1. Психологическое консультирование как путь к помощи себе

В повседневной жизни каждый человек сталкиваемся с задачами, которые должен решать самостоятельно. К этому добавляются политические, экономические и социальные изменения, которые важно интегрировать в личную сферу жизни.

Технологические достижения упрощают быт. Медицинский прогресс значительно повышает качество жизни, а интернет делает знания доступнее. Тем не менее у людей остаются потребности и запросы, которые не закрываются всеми возможностями современного мира или с которыми трудно справиться в одиночку. Среди них — вопросы личностного развития и самореализации, стремление к разрешению межличностных конфликтов и многое другое.

Выделите одну минуту и обдумайте следующее утверждение:

Вы можете с воодушевлением смотреть вперёд: вас ждёт увлекательная и востребованная профессиональная деятельность!



Небольшая саморефлексия: настрой

Задайте себе следующие вопросы и постарайтесь уловить первые мысли, которые придут вам в голову:

- Какие открытые вопросы к жизни у меня есть?
- Есть ли вещи, которые я хочу упорядочить?
- Что бы я хотел/хотела еще узнать о своих способностях?
- Есть ли у меня конкретные желания? Хочу ли я больше свободного времени, больше денег, больше счастья?

Рабочие тетради будут регулярно приглашать вас к рефлексии. Это даст возможность осмыслить информацию и лучше ее понять. Сделайте такие размышления регулярной привычкой. Они дадут ценные ориентиры относительно вашей профессиональной и личностной динамики развития. Обучение психологическому консультированию предполагает, что вы лучше узнаете себя и глубже поймете свои способности. Заведите отдельный блокнот и превратите его в личный учебный дневник. Он будет сопровождать вас в ходе обучения и наглядно отражать успех и прогресс.

1.1 ИЗМЕРЕНИЕ ПОМОЩИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

В следующей рабочей тетради вы детально изучите вопросы психологического консультирования. Здесь мы затронем общее введение в тему и базовое позиционирование деятельности психолога-консультанта.

В самом начале работы психолог проводит подготовительные мероприятия, направленные на установление контакта между клиентом и психологом и прояснение запроса. Собственно работа в области психологического консультирования начинается с того момента, когда клиент осознает свои цели.

Клиент определяет содержание консультирования.

Консультант ведёт процесс!



Проблема часто заключается в том, что у клиента не хватает мотивации или знаний для перехода к реализации и планомерного движения к конечной цели!

Тот, кто занимается психологическим консультированием, пытается помочь человеку, который по внешним или внутренним причинам попал в трудную ситуацию психологически, а нередко и практически.

Консультант помогает в приобретении необходимых знаний, поддерживает практические меры и сопровождает клиента на пути к цели столько времени, сколько это уместно или необходимо. Мы часто будем указывать на границы между консультированием и лечением. Но мы также увидим, что имеется широкий спектр методов, посредством которых можно эффективно выстроить индивидуальный консультативный процесс.

Дистанционное обучение «Психологическое консультирование» предлагает по форме и содержанию много базовых основ консультационной методик; фундаментальные рекомендации должны облегчить практическую деятельность. Ваша усердная работа может принести пользу большому количеству обратившихся за советом людей.

1.2 МОТИВАЦИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Консультативная работа связана с большой ответственностью. Вы имеете дело с людьми, а значит — с чрезвычайно деликатным материалом. Вашей

целью должно быть квалифицированное и жизненно ориентированное консультирование, работа с учетом специфики задач и особенностей личности. Чтобы максимально точно достичь этой цели, вам следует также обратить внимание на свою мотивацию, с которой вы начинаете обучение и хотите выполнять свою работу. Поставьте перед собой задачу с каждым изученным уроком и каждым практическим опытом приближаться к этой цели: уровень консультирования зависит от вашего внутреннего намерения.

Успех и удовлетворение от работы с клиентами зависит от практики. Некоторые упражнения, которые вы найдете в рабочих тетрадах, нацелены на вашу работу с самим собой, своим внутренним миром и различными аспектами деятельности. В конечном счете именно собственный опыт дает вам способность уверенно и адекватно направлять других людей к верным решениям. Только из практики вы по-настоящему поймете, что означает адекватно поддержать человека в беседе или предложить ему правильные практические упражнения.



Рекомендуемая литература:

Blickhan, Daniela (2018): Positive Psychologie. Ein Handbuch für die Praxis. Paderborn (Junfermann Verlag)

Cash, Adam: Psychologie für Dummies. Weinheim (Wiley VCH) 2022

Deubner-Böhme, Miriam & Deppe-Schmitz, Uta: Coaching mit Ressourcenaktivierung. Ein Leitfaden für Coaches, Berater und Trainer. Göttingen (Hogrefe Verlag) 2018.

Grolimund, Fabian: Psychologische Beratung und Coaching. Lehr- und Praxisbuch für Einsteiger. Göttingen (Hogrefe Verlag) 2024.

В конце данной рабочей тетради и всех последующих пособий будут даны ссылки на литературу, которая использовалась при их создании. Вы можете сосредоточиться на учебных пособиях и рекомендациях для общего погружения в тему. Включать ли в обучение дополнительную литературу — остается на ваше усмотрение!

1.3 ЗАДАЧИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ

Исходя из информации, представленной в главе 1.2, выделяют разные области, в которых психологическое консультирование может быть полезным. В рамках данной рабочей тетради мы дадим их общий обзор; последующие учебные пособия рассматривают детали.

Процесс психологического консультирования всегда складывается из индивидуальной ситуации. Чтобы работа была эффективной, должны быть выявлены специфические факторы, которые привели к проблеме или запросу — в этом заключается суть психологического консультирования. Как консультант, вы можете внести весомый вклад в личностное развитие клиента, с помощью позитивного влияния на ход беседы и постоянных усилий для установления успешного, надежного консультативного контакта с вашим клиентом.

В целом психологическое консультирование ориентировано на то, чтобы на основе консультативного взаимодействия предоставить адекватную поддержку, позволяющую человеку, обращающемуся за помощью, успешно справляться со своими конфликтами и другими запросами.

- Побуждайте клиентов развивать навыки искренней, открытой коммуникации.
- Обучайте клиентов техникам самопомощи.
- Психологическое консультирование усиливает индивидуальность и способствует благотворному осознанию себя как отдельной личности в отношениях с другими людьми.

Разумеется, это может быть лишь введением в тот широкий круг тем, с которыми вам предстоит столкнуться; конкретные задачи вашего консультирования в каждом случае зависят от запроса, с которым человек приходит к вам.

Мотивы обращения за психологическим консультированием могут, в частности, включать:

- улучшение личной ситуации в профессиональной или личной жизни, в семье и/или партнёрских отношениях;
- стремление к более осознанному образу жизни;
- раскрытие собственного потенциала.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ:

Психологическое консультирование относится исключительно к задачам в сфере профилактики или обучения самопомощи. Ни в коем случае не следует рассматривать его методы и техники как средство диагностики или терапии. Необходимые медицинские и, соответственно, психотерапевтические мероприятия остаются вне его компетенции. Психологическое консультирование строго отделяется от лечения заболеваний и ни в какой форме не может его заменить. Осуществляя практическую деятельность, вы должны во всех отношениях работать самостоятельно, ответственно и добросовестно. Рамки вашей деятельности четко определены: без допуска к медицинской или лечебной профессии вы вправе работать только в сопровождающем или консультативном формате.

Если вы не являетесь врачом, вы должны до начала консультирования прямо уведомить об этом вашего клиента. Рекомендуется выдать соответствующий информационный лист и получить письменное согласие на ознакомления с ситуацией клиента.

2. Обучение психологическому консультированию – общий обзор

Консультирование начинается с той точки, где находится ваш клиент. Он знает, какие цели перед ним стоят. Проблема часто заключается в отсутствии знания о том, «как именно действовать», или недостатке правильной мотивации для выполнения всех шагов, необходимых для достижения поставленной цели. Консультант помогает собрать необходимую информацию, дает импульсы, способные создать мотивацию и применять новые знания. Такая форма сопровождения направлена на психически здоровых людей, заинтересованных в активной поддержке для того, чтобы что-то изменить, сформировать или лучше справиться с чем-либо в своей жизни. Подобный структурированный подход служит помощью в самостоятельном достижении целей под ответственностью клиента.

Дистанционное обучение в Академии практической психологии призвано дать вам фундаментальные знания для выполнения представленных задач и объяснить, в каких границах осуществляется ваша деятельность. Рабочие тетради должны вооружить вас психологическими знаниями,

необходимыми для предоставления компетентного профессионального консультирования по общим и некоторым специальным жизненным вопросам. Чтобы в будущей практике находилась подходящая именно вам клиентура, на первый план всегда выходят ваши личные склонности и способности. Оптимально, если вы с самого начала чувствуете, что можете привнести в консультативную практику свои таланты и личную способность к эмпатии. Именно поэтому здесь представлены различные подходы к психологически ориентированному консультированию. Практические рекомендации по организации консультативной практики проходят через все рабочие тетради и завершают содержание обучения в последнем пособии.

В центре внимания учебных тетрадей находятся также:

- базовые знания по ведению беседы,
- руководство по построению взаимоотношений,
- первые практические упражнения,
- ваш личный опыт самопознания.

Что вы должны всегда помнить: психологическое консультирование применимо во многих сферах жизни. И отдельные содержательные аспекты могут быть крайне многослойными. В конце концов, всем нам необходимо жить в современном мире, который с каждым днем становится сложнее. Ваши консультативные услуги будут соответствовать современным запросам только в том случае, если вы будете оставаться в курсе событий и будете открытыми к темам, которые волнуют большое количество людей. Деятельность в области психологического консультирования требует способности к эмпатии, терпения и, не в последнюю очередь, обширных знаний о личности и психике человека. Ведь речь идет о том, чтобы напомнить людям об их собственных возможностях, укрепить их в мысли, что в конечном итоге они сами себе помогут. Совершенно ясно: вас ждет деятельность, которая обещает большое удовлетворение, однако также требует значительной личной и профессиональной вовлеченности.

Содержание обучения было продуманно и отобрано особым образом. Знания отдельных дисциплин постоянно изменяются благодаря исследованиям и опыту. И после завершения дистанционного обучения на вас ложится обязанность поддерживать свои знания в актуальном состоянии и дополнять их новой информацией.

2. 1 РАБОЧИЕ ТЕТРАДИ

Процесс обучения прост. Изучайте рабочие тетради последовательно. Курс состоит из 14 тетрадей, которые вы можете проходить самостоятельно в собственном ритме. После первого прочтения вы найдете свой способ изучения материала.

Каждая тетрадь является самостоятельным модулем, что позволяет сосредоточиться на конкретной теме.

Упражнения на повторение помогают быстро освоить ключевые моменты и отслеживать прогресс своего обучения.

2.1.1 Содержание рабочих тетрадей

- **Рабочая тетрадь 1: Введение в курс и в коммуникацию для психологов-консультантов**

Вы получите вводную информацию, ценные советы по обучению и «базовый курс» по коммуникации, чтобы настроиться на консультативную работу.

- **Рабочая тетрадь 2: Введение в психологическое консультирование**

Вторая тетрадь начинается с объяснения термина «психология», и более точного определения понятия психологического консультирования. Также рассматриваются особые взаимоотношения между клиентом и консультантом. На основе практических примеров вы получите первое представление о том, что означает проведение консультативной беседы. Также рассматривается современное онлайн-консультирование.

- **Рабочая тетрадь 3: Решение-ориентированное консультирование**

В центре внимания третьей рабочей тетради находятся техника решение-ориентированного консультирования и вопрос о том, как она применяется на практике для решения проблемной ситуации. Начиная с введения в гуманистическое мышление, вы узнаете главное об основных положениях этого подхода и возможностях построения консультативной беседы в решение-ориентированном ключе.

- **Рабочая тетрадь 4: Ресурс-ориентированное консультирование**

Четвертая рабочая тетрадь рассказывает самое важное о подходе к консультированию, который фокусируется на ресурсах личности. Мы

рассмотрим понятие «ресурс» и изучим, какая внутренняя установка и какие меры способствуют благоприятному проявлению индивидуальных источников силы. Вы увидите, что в таком консультировании решающим является опора на те ресурсы, которые действительно способствуют решению проблемы.

– **Рабочая тетрадь 5: Арт-терапия и консультирование**

В этой тетради мы займемся применением методов арт-терапии в психологическом консультировании. С учетом аспектов, которые мы уже рассмотрели относительно основ и практики консультирования, речь пойдет о понимании того, как искусство в различных своих проявлениях может стать средством консультативной работы. После вы узнаете о конкретных возможностях применения этих знаний на практике.

– **Рабочая тетрадь 6: Гештальт подход в консультировании**

В шестой тетради мы представим подход, основанный на гештальт-терапии, который является еще одной возможностью проведения консультирования и бережного сопровождения людей в процессе их ментального исцеления. Вы узнаете, как консультативные беседы приводят к тому, что обратившийся за помощью человек налаживает контакт с самим собой и с другими людьми. Как можно добиться всестороннего восприятия чувств, желаний, потребностей, ресурсов у себя и окружающих? И как это способствует преодолению проблем и трудностей?

– **Рабочая тетрадь 7: Консультирование по Карлу Р. Роджерсу**

В этой тетради мы займемся основами консультирования по Карлу Р. Роджерсу. Проясним происхождение, особенности и возможные цели консультирования в этом подходе. Затем рассмотрим методическую базу знаний, которая покажет отправную точку успешных отношений в консультативной работе. Основные установки в консультировании по Роджерсу объясняются на характерных примерах.

– **Рабочая тетрадь 8: Позитивная психология. Часть 1**

Рабочие тетради 8 и 9 образуют единое целое. Обе тетради посвящены позитивной психологии. Восьмая тетрадь объясняет значение, которое имеет данное направление в психологии сегодня, а также его историю. Затем мы обратимся к вопросу о том, возможно ли дать определение понятию «счастье». Далее мы рассмотрим, что следует понимать под позитивным мышлением и что знает позитивная психология о силе

мысли и о сознательном использовании данного ресурса. Рабочая тетрадь завершается указаниями по практической работе с визуализациями.

– **Рабочая тетрадь 9: Позитивная психология. Часть 2**

Девятая тетрадь опирается на знания из тетради 8 и завершает рассмотрение основ представлением модели PERMA. Затем мы обратимся к вопросу переноса знаний о позитивной психологии в практику и поговорим о популярной сегодня работе с аффирмациями. Обзор тем позитивной психологии завершим возможными стратегиями интеграции проработанного в консультировании материала в повседневную жизнь.

– **Рабочая тетрадь 10: Бихевиористская (поведенческая) психотерапия**

Эта тетрадь объяснит ход поведенческого консультирования, которое особенно значимо в рамках краткосрочной интервенции. Рабочая тетрадь посвящена построению отношений и специфическим мерам, которые применяются для поддержания мотивации к изменениям. Вы изучите поведенческие интервенции, которые позволяют оперативно, эффективно и контролируемо поддерживать обратившегося за советом человека в достижении его целей или осуществлять изменения поведения.

– **Рабочая тетрадь 11: Системное консультирование**

Системное консультирование понимает проблемы не как нарушение отдельного человека, а как следствие нарушения в социальном окружении личности — то есть в системе. Существуют разные системы: семья, школа, рабочая среда. Из рабочей тетради вы получите представление о взаимодействии между проблемой клиента и его окружением. Это составляет ядро системной работы. Сюда же относятся специальные методы, с помощью которых исследуются неблагоприятные паттерны в системе и возможности изменения (циркулярное интервьюирование, рефрейминг и др.).

– **Рабочая тетрадь 12: Психические заболевания**

Данная тетрадь предлагает прежде всего определение понятия психического расстройства, а также обзор психических расстройств, имеющих характер болезни. Вы должны четко осознавать границы своей консультативной работы и точно определять, когда вы ни в коем

случае не должны работать с клиентом или можете работать только при определенных условиях.

– Рабочая тетрадь 13: Самопознание и супервизия

Самопознание и супервизия — это важные аспекты для здоровой практики психологического консультирования. После описания основных понятий вы получите практически значимую информацию о том, как могут протекать процессы самопознания и супервизии и какие условия следует учитывать, чтобы они были успешными. В этой тетради особенно важно ваше участие, поскольку благодаря постоянному процессу самопознания вам будет легче встроить эти инструменты в свои будни и достичь устойчивых результатов в работе.

– Рабочая тетрадь 14: Организация консультативной практики

Последняя тетрадь призвана поставить вас на собственные «предпринимательские рельсы». Мы расскажем о том, как занять свою нишу на рынке и быть конкурентоспособным специалистом. Рассматривайте эту тетрадь как своего рода путеводитель, который сопровождает вас при первых шагах к самостоятельной деятельности. Еще одна тема тетради — преподавание, передача знаний в лекциях или семинарах. Рабочая тетрадь 14 должна придать вам смелости увидеть разные возможности вашей работы и использовать все шансы. Психологическое консультирование — это тоже бизнес.

2. 2 СЕРТИФИКАТ

После того как вы проработаете все рабочие тетради, вы будете обладать глубокими знаниями, которые приведут вас к первым консультациям. Задания для повторения и рефлексии помогут вам приобрести эти знания и усвоить всю необходимую информацию.

Вознаграждением за ваши усилия в повышении квалификации станет сертификат, который подтвердит ваше успешное участие в дистанционном обучении и зафиксирует вашу новую профессиональную квалификацию («Психолог-консультант»).



Вопрос для повторения № 1:

Прежде чем начать обучение, давайте подготовимся. Подумайте, какие понятия из обзора учебных пособий, который мы представили выше, вам уже знакомы. Проведите исследование и подумайте, какие пособия с первого взгляда кажутся привлекательными для вас.

Вы получите особое удовольствие, когда сами сможете работать с этими техниками в консультировании! Радуйтесь предстоящему обучению, а также людям, которые получают пользу от работы с вами. Ваша цель приближается, поскольку теперь вы начинаете погружаться в увлекательный мир психологического консультирования.

3. Первая сессия с клиентом — Что нужно делать?

Прежде чем приступить к приему первых клиентов, рекомендуем создать картотеку, для регистрации и учета будущих клиентов.

3.1 ХОРОШАЯ ОРГАНИЗАЦИЯ

Воспринимайте заголовок этого раздела буквально и начинайте грамотно организовывать рабочий процесс прямо сейчас. Создайте для каждого человека, который к вам приходит, карточку клиента, в которой вы будете фиксировать персональные данные, а позже — цели вашей работы. Так вы сможете непрерывно документировать процесс консультирования. Важны следующие данные:

- Персональная информация: имя, фамилия, адрес, телефон, дата рождения
- Почему человек находится в консультировании?
- Какова цель консультирования (эту информацию вы определяете совместно с клиентом)?
- Дата
- Важные моменты консультирования и результат



Практический совет:

Ведение такой картотеки отнюдь не пустая трата времени. Когда ваши консультации будут востребованы, вы сможете быстро получить доступ ко всей необходимой информации о клиенте. Вы быстро восстановите представление о контексте, который привел человека к вам, о его запросах и содержании предыдущих бесед. Вы быстро войдете в курс дела, а клиенты почувствуют вашу вовлеченность и надежность.

Если бы перед началом сессии вы начали спрашивать клиента о том, что было на предыдущей консультации, это точно обескуражило бы клиента.

**Стремитесь с самого начала работать аккуратно.
Благодаря такому качеству вы облегчите себе
практическую деятельность.**



3.2 ЭМПАТИЧЕСКИ-АНАЛИТИЧЕСКОЕ ВОСПРИЯТИЕ КЛИЕНТА

На первой консультативной сессии клиент сообщит вам о своей проблеме, которую он надеется разрешить с вашей помощью. Первая задача — на основе этих сведений определить с клиентом конкретную цель консультирования. Кроме того, очень полезно настроиться на человека и увидеть его цельный образ. Каждый человек обладает харизмой, которую другие могут видеть и чувствовать. Эта энергия, которую человек излучает, передает на подсознательном уровне информацию, которую вы можете расшифровать, глядя на человека при полноценном рассмотрении. Сначала попробуйте зафиксировать черты внешности и затем углубиться в суть. Также полезно создавать ассоциации: кого или что напоминает вам этот человек? Символы — это язык, который мы все понимаем на уровне подсознания.

Ваша задача состоит в том, чтобы не поддаваться искушению следовать каким-либо схемам, которые могут заставить вас поспешно вынести

вердикт. Воздержитесь от оценок, которые делают человека «симпатичным» или «несимпатичным». Оставайтесь как можно более непредвзятым, так же как вы стараетесь быть в повседневной жизни, когда знакомитесь с новыми людьми или слушаете кого-то. Чтобы вы могли доверять друг другу, необходима открытость, а также участие и эмпатия.

С этими качествами вы демонстрируете клиенту полную поддержку и показываете, что он — ценность для вас. Поставив акцент на индивидуальности и уникальном потенциале клиента, вы создаёте атмосферу, в которой ищущие советы люди могут по-настоящему раскрываться и расти.

3.3 ПОНЯТЬ ХОД БЕСЕДЫ

Удачная консультация начинается с подходящих внешних условий. Прежде всего это помещение, в котором проходит разговор. Уже за счёт оформления этого пространства можно помочь ищущим советы создать атмосферу доверия. Не менее важно уметь вести разговор в спокойной обстановке — без помех и без давления времени.

Тепло поприветствуйте вашего клиента и представьтесь. Кратко и по существу объясните, в чем вы видите свою задачу в области психологического консультирования и какие методы предпочитаете. Используйте эти первые моменты, чтобы снять зажатость клиента. Особенно подчеркните, что теперь вы — команда и будете вместе решать, что делать с вопросами клиента.

Здесь также следует указать, что вы не занимаетесь лечением. Сформулируйте в позитивном ключе, чем конкретно может быть полезна консультация.



Практический совет:

Идеально было бы, если бы вы зафиксировали изложенную выше информацию на листе и передали своему новому клиенту.

4. Успешная коммуникация

Слово «коммуникация» происходит от латинского языка и означает «сообщение» или «передача информации». Сегодня этим термином мы обозначаем взаимодействие и взаимопонимание через язык и знаки. Коммуникация происходит, когда сообщение передается другому участнику. Этот обмен информацией происходит в каждом разговоре и также в психологической консультации.

Вы можете существенно повлиять на ход разговора, благодаря способу, которым вы его ведете. Это особенно верно для консультативной сессии. Эффективные техники беседы здесь крайне полезны. Поэтому полезно знакомиться с основными аспектами коммуникации и ведения разговора.

4.1 КАК МЫ ВСТУПАЕМ В КОММУНИКАЦИЮ

В принципе речь следует отличать от невербальной коммуникации. Вербально мы общаемся словами, которые произносим или пишем, невербально — через наши жесты и мимику. Это лучше всего заметно у маленьких детей. Прежде чем они начинают говорить, они должны невербально проявлять себя, чтобы привлечь внимание к потребностям в пище, близости или уходе.

Информация

Примечательно то, что в основном именно интонация и язык тела определяют, как действительно воспринимаются наши высказывания. Сами по себе произнесённые слова задействованы в восприятии всего лишь примерно на 10%.

Ученый и психолог, специалист по коммуникации ПАУЛ ВАТЦЛАВИК (1921–2007) разработал теорию коммуникации, которая основывается на пяти аксиомах.

Аксиома 1: люди не могут не вступать в коммуникацию

Эта аксиома была сформулирована исходя из того, что коммуникация всегда представляет собой определенное поведение человека. В рамках понятия «коммуникация» также осуществляется невербальное действие — понятно, что мы не можем «не вести себя» вообще.

Представьте себе ситуацию в разговоре: вы поворачиваете голову, чтобы избежать зрительного контакта, и просто игнорируете обращение. Тем не менее вы уже вступили в коммуникацию; ваш отказ относится к невербальному обмену информацией, к тому, чем вы, возможно, сейчас не хотите заниматься.

Аксиома 2: в каждой коммуникации присутствует содержательный аспект и аспект вашего отношения к ситуации

Вы не можете предотвратить коммуникацию. То же касается и влияния вашей внутренней установки по отношению к собеседнику на то, как он воспринимает ваше высказывание. По Вацлавику сообщение передается не только на уровне содержания («Посмотри на часы, ведь у тебя встреча»), но и на уровне отношений («Мне подсказывают, что для меня время имеет значение»). Именно на уровне отношений строится конкретная интерпретация сообщения, например: «Это приятно, кто-то хочет, чтобы у меня не возникло проблем!» или «Кажется, он считает, что я не могу распорядиться своим временем и быть пунктуальным?»

Аксиома 3: в коммуникации всегда есть причина и следствие

События, на которые мы опираемся в общении, субъективно переживаются нами. Вацлавик видит основную проблему конфликтной коммуникации в постоянном взаимодействии высказываний сторон. Он приводит очень яркий пример: семейная ссора, во время которой жена обвиняет мужа в том, что он постоянно замыкается в себе. Он в свою очередь отвечает обвинением, что она только ворчит — и опять уходит в себя. Затем жена снова ворчит: он снова уходит в себя, затем она снова ворчит и т.д. По воспоминаниям трудно точно определить, откуда пошла эта цепочка коммуникации. Однако ясно, что поведение обеих сторон взаимозависимо влияет друг на друга.

Аксиома 4: человеческое общение имеет аналоговый и цифровой уровни

Это утверждение касается способа общения. По Вацлавику возможно выразить вещь через аналогию или назвать ее конкретным именем. Цифровая коммуникация характеризуется тем, что она следует жестким правилам, но не имеет эмоционально-семантической компоненты. В отличие от аналоговой коммуникации, которая осуществляется на семантическом уровне, но не имеет регулярной структуры (синтаксиса) и поэтому предлагает мало ориентиров.

Аксиома 5: коммуникация симметрична или комплементарна

Вацлавик утверждает, что отношения основаны или на равенстве или на различии. При этом ни одно из этих определений не должно казаться предпочтительным по отношению к другому. О симметрии говорит Вацлавик, когда двое участников коммуникации стремятся к равенству и стараются минимизировать неравенство в отношении друг к другу. Напротив, комплементарные отношения характеризуются тем, что стороны дополняют друг друга и в рамках взаимодействия принимают разные роли, что в общении двух сторон может означать подчинение.

4.2 ЧТО ОЗНАЧАЕТ «УСПЕШНАЯ КОММУНИКАЦИЯ»?

Прежде всего, это форма обмена информацией при которой мы чувствуем себя комфортно.

Кроме того, существуют и объективные показатели хорошей коммуникации. Сначала нужно понять, с какой целью мы общаемся. Какое сообщение мы хотим передать? Возможно ли сделать это с уважением? Успешная коммуникация требует времени. Идеально, если у нас есть время, чтобы настроиться на другого человека и открыть ему своё видение мира. Из этого следует, что мы должны избегать спешки, если хотим общаться продуктивно. Даже разговор между дверью и стеной выигрывает от того, что им не приходится спешить. Чтобы обсудить важные вещи, полезно найти время, которое позволит всем участникам говорить спокойно.

Хорошую беседу можно распознать по тому, что участники внимательно слушают друг друга. Мы детально рассмотрим этот вопрос далее в этом разделе, но уже сейчас можно запомнить, что активное слушание имеет много граней; одной из них является наше невербальное поведение (контакт глаз, улыбка и т. п.). Если все лица, участвующие в разговоре, в итоге поняли друг друга, значит коммуникация удалась. Она достигла своей цели. Различные послания были переданы без недоразумений так, чтобы все вопросы могли быть разъяснены.

Какие проблемы возникают, когда мы общаемся?

Несмотря на хорошую подготовку, разговор может сложиться иначе и менее благоприятно, чем мы предполагали.

Может возникнуть недопонимание и/или проявиться конфликтная энергия, которая мешает разговору. В таком случае сообщение

воспринимается и интерпретируется иначе, чем это было предусмотрено отправителем.

Одной из моделей объяснения возникновения таких несоответствий в общении является «МОДЕЛЬ ЧЕТЫРЕХ КАНАЛОВ» (или «Модель четырех ушей») ФРИДЕМАНА ШУЛЬЦА фон ТУНА.

Эта модель работает с четырьмя уровнями, на которых можно понять одно и то же сообщение. Ключевой вопрос заключается в следующем: каким «ухом» будет услышано сообщение?

Рассмотрим пример, чтобы проследить эти четыре уровня:

Фактическая информация может быть такой: «Душ сломан».

На уровне самораскрытия высказывание говорящего можно было бы истолковать следующим образом: «У меня нет времени и я ничего не могу сделать, чтобы душ снова заработал.»

Уровень отношений предполагает, что это обстоятельство затрагивает нескольких человек, например, потому, что оба живут в квартире со сломанным душем.

На уровне обращения содержится просьба: «Пожалуйста, позаботьтесь о ремонте».

На этом примере легко увидеть следующее:

Сообщения можно отправлять и получать по-разному!



Какой из этих четырех уровней или какое из этих «четырёх ушей» получает сообщение, зависит от индивидуальных особенностей и, кроме того, от отношения отправителя/получателя друг к другу.

Несмотря на то, что информация передается, может случиться так, что пожелания, опасения или даже потребности никак не рассматриваются конкретно. В таком случае эта важная информация остается скрытой, поскольку из того, что было на самом деле сказано, мы не можем с легкостью сделать вывод, что сообщение не является полным.

Однако иногда можно обнаружить тонкие сигналы, которые могут повысить нашу осведомленность о «скрытом» сообщении. «Мне неудобно» или «Мне просто сейчас не очень хорошо»; такие общие формулировки могут иметь более глубокий смысл: «Мне неудобно в этом обществе / в этом месте, и, по правде говоря, я бы хотел уйти».

Невербальное общение тоже может пойти не так. Вспомните о различных знаках руками, которые интерпретируются по-разному в разных странах.

Теперь вы знаете несколько камней преткновения в коммуникации. И вам, наверное, интересно, как можно общаться на равных и при этом уважительно?

Это возможно, потому что хорошему общению можно научиться. То, чему вы обучаетесь, — это способность общаться таким образом. Это ваша роль, когда дело доходит до разговоров, полных признательности. Вы можете попрактиковаться в том, как вести беседу на равных со своим собеседником.

Есть определенные речевые обороты, которые могут оказать вам большую помощь в разговоре. Если вы столкнулись с трудной ситуацией в разговоре, вам следует немного подготовиться и иметь ввиду некоторые такие формулировки.



Практический совет:

Если бы вы хотели избежать какой-либо темы разговора, можно выразить это следующим образом: «Я рад, что вы хотите узнать об этом больше, но это лучше обсудить в другое время.» Таким образом, вы выражаете свою потребность и в то же время уважаете интересы другого человека.

Включите этот способ осознанного общения в свою повседневную жизнь, чтобы научиться находить правильные слова, получать обратную связь и испытывать положительный эффект на себе. Желательно сначала тренироваться в кругу друзей или семьи. Это безопасное место для практики новых речевых оборотов.

Тренировки по улучшению качества ваших бесед требуют времени и определенной подготовки. Вы учитесь, и поэтому будут ситуации, которые заставят вас чувствовать себя подавленными. В этом также есть ценный опыт, который вы можете иметь в виду:

- Что уже сработало?
- Что я сделаю по-другому в следующий раз?
- Как я могу наилучшим образом передать свое сообщение?
- Как общался мой собеседник? Был ли это разговор на равных?
- Смог ли я все правильно понять из нашего разговора?

В остальном, недоразумения можно устранить, запросив обратную связь с помощью определенных вопросов («Тактика обратной связи» по Шульцу фон Туну).



Практический совет:

В принципе, вы спрашиваете у самого себя, все ли вы поняли. И даже после этого, не было ли в этом чего-то неприятного. После краткого анализа и собеседник включается в эти размышления.

«Правильно ли я понял, что ты/Вы ...» — это подходящая формулировка для получения информации о том, действительно ли один из вас уловил смысл переданного другим. Если нет, то это поможет исправить ситуацию. В этом процессе может быть достигнута большая точность сообщения.

Другим элементом продуктивного общения является использование так называемых «сообщений от первого лица», которые используются для комментирования ситуации или выражения чувств без критики другого человека. Послание от первого лица может выглядеть так.

Пример: «Я понимаю, что Вы расстроены. Однако, с моей точки зрения, все это выглядело так, как будто речь шла вовсе не о вас.»

Подробнее об этом вы прочитаете в главе 4.6.

ИНФОРМАЦИЯ

Общение происходит на равных, когда проблемы другого человека не преуменьшаются и не нагнетаются!

Если вы регулярно упражняйтесь в целенаправленном ведении беседы, знайте, что это очень ценный процесс. У вас есть возможность облегчить собеседнику поиск решений и получение информации. Все, что вам нужно делать, это грамотно поддерживать разговор.

4.3 СЛУШАТЬ ПО-НАСТОЯЩЕМУ

Настоящее слушание не ограничивается только физиологическим актом. Слушать — значит воспринимать и (!) понимать сказанное. Процесс слушания связан с анализом и интерпретацией услышанного.

Этот процесс не лишен проблем, потому что интерпретация часто происходит до того, как был проведен полный анализ утверждения. Предвзятое мнение затрудняет восприятие дополнительной информации, но она важна для получения правильного представления о содержании высказывания собеседника. Здесь полезно заранее знать об этих "ловушках". Эта превентивная мера снижает вероятность недопонимания и неправильного толкования.

Чтобы вы могли правильно оценивать содержание высказывания, давайте рассмотрим, как обрабатывается информация:

1-й этап. Непосредственное слушание

Информация должна быть услышана. Это означает, что она должна быть акустически четкой для восприятия.

2-й этап. Интерпретация

Информация интерпретируется.

3-й этап. Оценка

Информация изучается по содержанию. Какое отношение услышанное имеет ко мне? Как это вписывается в мое мышление?

4-й этап. Реакция

С одной стороны, это происходит на эмоциональном и интеллектуальном уровне, с другой стороны, это также происходит в результате физических реакций.



Пример из практики:

Один человек посылает вам следующее сообщение:
"Понятия не имею, почему я всегда так устаю. Может быть, это весенняя усталость?"

Вы понимаете содержание высказывания, возможно, представляете, как трудно другому человеку выполнять повседневные обязанности. При оценке вы можете подумать о том, как часто вы сами говорили об этом, даже, если в настоящее время вы чувствуете себя комфортно и хорошо. Вполне возможно, что вы сможете посочувствовать тому, что пережил другой человек, и произнести несколько ободряющих слов, которые перекликаются с его собственным опытом.

Мы способны слушать очень внимательно, если уделяем некоторое время практике этого навыка. Что касается консультативной деятельности, то этот подход особенно полезен.

Лучший вариант для вашей практики — подробно ознакомиться с тем, что значит по-настоящему слушать другого человека.



Активное слушание

Если мы проявляем свое внимание по отношению к другому человеку (зрительный контакт, одобрителный кивок и т.д.), мы сигнализируем о своей заинтересованности. Другой человек может быть уверен, что мы его правильно понимаем.

Избегать деструктивного поведения

Стук предметами по столешнице, непрерывное нажатие шариковой ручкой ... вы сами знаете, насколько подобные раздражающие привычки вредят ходу разговора.

Мыслить целостно

Важно понимать сказанное в целом. Идея, лежащая в основе высказывания, должна быть понята; отдельные фрагменты информации важны, но только в совокупности они дают общую картину.

Эмоциональное осознание

Показывайте свои чувства в разговоре и во время слушания. Но не давайте эмоциям взять верх, когда вас сильно цепляет то, что вам говорят. Чтобы оставаться активным слушателем, вы должны четко осознавать свое эмоциональное состояние и, при необходимости, подкорректировать его.

Терпение

Вы не можете быть уверены, что все поняли правильно, пока не «дослушаете до конца». В противном случае ваш вывод может быть искажен, так как вы упустите из виду важные аспекты. Позвольте своему собеседнику говорить и не забегайте вперед, чтобы не показаться невнимательным.

Правильный фокус

Все внимание уделяется ситуации в разговоре и вовлеченным в него лицам. Будьте внутренне сосредоточены.

В контексте психологического консультирования важно создать культуру общения. Активное слушание является важным элементом этого подхода. Как консультант, вы несете ответственность за то, чтобы сообщения вашего клиента доходили до вас должным образом. Для этого мысленно фиксируйте все четыре этапа высказывания. Ведите себя сдержанно в общении, чтобы не нарушить поток мыслей своего клиента. Но в первую очередь это касается сообщений, которые вы сами хотели бы донести импульсивно. Вместо этого лучше постоянно сигнализировать о своей готовности активно слушать. Это можно делать с помощью соответствующей мимики и жестов, через дополнительные вопросы, и подведение итогов сказанного.

Если вы «слушаете по-настоящему», как того требует заголовок этой главы, то вы не только двигаете разговор, но и закладываете основу для успешных отношений со своими клиентами. Это проявляется следующим образом:

- Доверие быстрее возникает, потому что в разговоре царит взаимопонимание.

- Исчезает застенчивость в обсуждении проблем и трудностей.
- Становится возможным расшифровка неясных сообщений.
- Общение характеризуется открытостью.



Вопрос для повторения № 2:

Что конкретно вы можете делать, чтобы «слушать по-настоящему»?

4.4 ОЖИВИТЬ РАЗГОВОР

Если клиенту предоставляется возможность говорить свободно, беседа в большинстве случаев будет продолжаться сама собой. Для вас как консультанта это означает, что вы остаетесь в роли активного слушателя.

Однако, если вы имеете дело с человеком, которому трудно вести непринужденную беседу в течение длительного времени, вам нужно иметь под рукой несколько приемов, которые помогут вернуть разговор в нужное русло. Например, вы можете задавать вопросы, побуждающие к дальнейшему обсуждению, если только на них нельзя ответить «да» или «нет».

Метод уточнения информации работает с вопросами, основанными на том, что уже было поднято в ходе беседы.

Типичным для такой формы запроса является использование вопросительных слов «кто», «как», «что», «когда», «где», «почему»?



Пример из практики:

Клиент говорит: «Давно я не вставал по утрам в хорошем настроении».

Консультант спрашивает: «Почему вам не хватает энергии по утрам?»

Клиент отвечает: «Слишком много мыслей в голове».

Консультант спрашивает: «Какие из этих мыслей занимают больше всего места?»

Клиент отвечает: «Беспокойство за мою мать».

Консультант продолжает спрашивать: «Почему вы так беспокоитесь?»

и т.д.

В нашем примере консультант своими вопросами проводит клиента через этап беседы, на котором ему все еще трудно свободно рассказать о том, что вызывает у него трудности в его положении. Тем не менее, клиент всегда может решить, продолжить ли разговор, или завершить эту работу, сменив тему.



Вопрос для повторения № 3:

Придумайте свой небольшой диалог, в котором будет показано, как может помочь техника уточнения информации.

4.5 ВЕСТИ БЕСЕДУ, ОРИЕНТИРОВАННУЮ НА ПАРТНЕРА

Идея общения, ориентированного на партнера, заключается в том, чтобы согласовать разговор с потребностями собеседника. По сути, это означает выбор способа ведения беседы таким образом, чтобы собеседнику было легче свободно выражать свои мысли и, таким образом, самому видеть взаимосвязи и возможные подходы к решению его проблемы.

ИНФОРМАЦИЯ

Если вы подумали о Карле Р. Роджерсе и его клиентоориентированном диалоге (рабочая тетрадь 7), вы правы. Общение, ориентированное на партнера, берет свое начало именно в его теории.

Но чтобы сосредотачивать внимание на проблемах друг друга необходимо взаимное доверие партнеров по диалогу. Без этого ни одной из сторон разговора нелегко открываться. В процессе консультирования консультант

может использовать определенные методы ведения беседы, чтобы облегчить раскрытие клиента.

Конечно, психолог слушает и делает все возможное, чтобы понять, о чем говорит клиент. Кроме того, консультант принимает участие в ситуации, о которой говорит человек, обращающийся за советом, ставя себя на его место.

Это изменение в перспективе является предварительным условием для достижения максимально возможного понимания клиента. Если бы консультант настаивал на своей точке зрения, он упустил бы возможность дать понять собеседнику, что для него безопасно свободно выражать мысли.

Помимо техники активного слушания, общение, ориентированное на партнера, предполагает такие техники, как перефразирование и вербализация (выражение словами) для создания атмосферы взаимопонимания.

4.4.1 Перефразирование

Под перефразированием понимается изложение утверждения своими словами. При этом необходимо соблюдать осторожность, чтобы сохранить смысл первоначальной формулировки. Важно правильно понять сказанное.

Следовательно, перефразирование гарантирует правильное усвоение фактической информации. С помощью этой техники можно проверить, правильно ли было воспринято сообщение и можно ли его правильно интерпретировать.



Пример из практики:

Несколько небольших примеров, чтобы объяснить метод перефразирования

Пример №1:

«А» говорит: «Здесь очень тепло. Наверное, там отопление работает на полную мощность»

«Б» перефразирует: «Вам не нравится температура? Вы бы предпочли, чтобы я выключил отопление?»

«А» отвечает: «Совсем нет! Я наслаждаюсь теплом в холодное время года. Мое замечание было только констатацией факта, а не призывом к действию!»

В этом примере «В» сначала делает вывод, что «А» чувствует себя некомфортно. Однако это совсем не так, как выясняется после перефразирования.

Пример №2:

«А» говорит на консультации: «Мне не понравилась последняя сессия. Вы почти ничего не сказали — я чувствовал себя совершенно разбитым!»

Консультант перефразирует: «Вы хотите сказать, что вам будет удобнее, если я буду вести себя более активно в ходе беседы?»

«А» отвечает: «Да, это значительно облегчило бы нашу коммуникацию!»

Если перефразирование удалось, собеседник соглашается или добавляет дополнительные моменты. Если этого не произойдет, спросите, правильно ли вы сформулировали свое резюме.

4.4.2 Вербализация

Вербализация чего-либо — сложная задача. Внутреннее отношение и основные установки оказывают огромное влияние на вас в процессе слушания. В процессе вербализации это становится особенно очевидным. Наряду с перефразированием содержания, вербализация является важным методом проявления участия в разговоре. Когда вы произносите слова, вы выражаете чувства, которые передает ваш собеседник. Однако чужие чувства можно правильно выразить словами только в том случае, если вы способны уверенно распознавать их. Для этого вы должны очень хорошо понимать высказывание вашего клиента, особенно аспекты, которые должны быть рассмотрены на уровне самораскрытия.

Чувства часто обозначаются смутно или тонким намеком. Однако именно сообщения, передающие эмоциональные импульсы, проливают свет на истинный контекст проблемы.

Когда эмоции выражаются открыто, это может иметь ряд стимулирующих разговор эффектов:

- Собеседник получает возможность разобраться в собственных чувствах.
- Часто после выражения чувств ситуация в разговоре снова становится приятной.

Эта техника требует большой деликатности, чтобы не выходить за рамки поставленной цели и не перегружать партнера.

Возможно, собеседник вообще не собирался уходить от предметной плоскости разговора или консультант так сильно подчеркивает эмоцию, что это вызывает непонимание у клиента.

Для тщательной вербализации должно быть достаточно времени, поэтому этот метод с большей вероятностью будет успешным в хорошо спланированной консультации, чем в обычной беседе.



Пример из практики:

В ходе консультации госпожа Майер рассказывает о конфликте с коллегой. Кроме того, она упоминает, что после этой ссоры она не чувствовала себя комфортно на своем рабочем месте и ей было трудно сосредоточиться.

В качестве первого шага консультант перефразирует: «Я поняла это так, что вы все еще очень озабочены конфликтом со своим коллегой. Эта ситуация также является причиной трудностей с концентрацией внимания, связанных с вашей работой». Г-жа Майер согласна с этим.

По мере того как г-жа Майер описывает ссору, она говорит все тише и тише. Кажется, что ее голос слабеет; она не может сообщить ничего нового, кроме того, она все чаще отворачивается от консультанта.

Теперь консультант применяет технику вербализации: «Я понимаю, насколько этот конфликт вас беспокоит. Вы кажетесь мне удрученной, как будто инцидент лишает Вас энергии»

С помощью этой обратной связи консультант обращает внимание на ярко выраженное невербальное поведение клиента. Если перефразирование подчеркивает активный интерес к сказанному, то вербализация дает понять, что консультант также распознает невысказанную часть сообщения, эмоциональное состояние клиента и стремится к его пониманию.

Мы советуем бороться со склонностью к чрезмерной интерпретации невербальных сигналов и языка тела:

Ограничивайте себя в том, чтобы улавливать и озвучивать явные эмоции!



Вы можете целенаправленно тренировать вербализацию, обращая внимание на эмоциональные послания даже в повседневной жизни.

Несколько примеров фраз, которые мы часто слышим в жизни:

- «Меня пригласили выступить с докладом, но для меня это кажется слишком сложным. Что, если я не смогу этого сделать?». Эмоциональный посыл таков: страх быть опозоренным.
- «Я бегал по 6 километров каждый день». Здесь скрыто эмоциональное послание: желание похвалы, гордость за свои достижения.
- «Я чувствую себя изнеможденным и понятия не имею, как еще это сделать». Эмоциональный посыл: переутомление, потребность в отдыхе.



Вопрос для повторения № 4:

- а) Как работает перефразирование?
- б) Что такое вербализация?

4.6 «Я»- И «ТЫ»-СООБЩЕНИЯ

В каждой консультации есть этапы, которые вам не нужно явно ориентировать на партнера, но которые требуют внимательного и целенаправленного подхода. Здесь имеет значение, выражаете ли вы свое послание другому человеку, как сообщение «ты» («вы»), или же вы понимаете, что формулируете его в форме «я».

СООБЩЕНИЯ «ТЫ» — это форма общения, при которой говорящий направляет свои мысли, чувства или мнение непосредственно собеседнику.

Такие сообщения могут быть очень позитивными. Уважительные высказывания носят конструктивный и поддерживающий характер. С помощью таких сообщений вы можете установить или углубить позитивные взаимоотношения. Пример позитивного послания «ты / Вы» может звучать так: «Ваше мнение важно для меня, и я хотел бы узнать больше о вашей точке зрения по этому вопросу».

Негативно сформулированные «ты»- или «Вы»-сообщения имеют уничижительный, критический и оскорбительный тон. Подобные высказывания способствуют возникновению конфликтов и недопониманий и мешают построению жизнеспособных отношений. Например, негативное сообщение от вас может быть таким: «Вы снова забыли правильно оформить документы. Вам не хватает организованности».

Вы видите: такие сообщения оказывают сильное влияние на отношения, которые уже существуют или только развиваются. В зависимости от того, как вы формулируете высказывания, вы можете улучшить ситуацию в разговоре и лежащие в его основе отношения, а также создать или усилить напряженность и конфликт.

Позитивные «ты»- или «Вы»-сообщения приносят пользу отношениям, поскольку позволяют собеседнику почувствовать уважение. В большинстве случаев заинтересованные стороны реагируют с большей открытостью в общении. Ведь у них была возможность построить взаимное доверие.

Напротив, негативные сообщения часто являются помехой в отношениях. В таких сообщениях есть сигналы, которые влияют на самооценку. Если затем адресат отвечает на такое сообщение защитными реакциями, связь между собеседниками перестает быть гладкой. Эта динамика может резко возрасти и привести к взаимному обмену негативными высказываниями.

По этой причине рекомендуется время от времени сознательно размышлять о своей речи. Подумайте, какой эффект могут оказать «ты»- или «Вы»-сообщения, и используйте их целенаправленно. Вы можете формулировать позитивные послания следующим образом:

Перефразируйте утверждения «ты»/«Вы» в утверждения «я». Вместо того, чтобы говорить: «У тебя нет никакого чувства организованности», вы могли бы выразить мысль следующим образом: «Мне неудобно, что документы хранятся в беспорядке».

Четко обозначьте свои чувства, а также конкретные формы поведения, которые их вызывают. Вместо фразы «Вы не сосредоточены и вообще не слушаете» можно сказать: «Я считаю неуважением к моей работе, если вы не слушаете меня внимательно и позволяете себе отвлекаться».

Старайтесь не обвинять собеседника. «Если вы продолжите работать так неаккуратно, из проекта ничего не выйдет», можно перефразировать как «Меня напрягает, когда я должен думать о том, достаточно ли мы все стараемся, чтобы проект был успешным».

Уважение и одобрение требуют определенного способа выражения. Таким образом, «Ты снова все сделал не так» может превратиться в другое предложение: «Я вижу, как сильно ты старался, даже если это не совсем сработало».

Всякий раз, когда вы находите сообщения полезными, они должны быть встроены в уважительное общение. Помните об этом: позитивные сообщения оказывают огромное влияние на атмосферу разговора, поскольку они несут конструктивный и созидательный характер.

СООБЩЕНИЯ от ПЕРВОГО лица имеют совершенно иной подход, чем сообщения «ты»/«Вы». Здесь человек говорит о себе. В таком высказывании может содержаться сразу несколько утверждений:

- Человек высказывает, какое поведение его беспокоит.
- Какое чувство возникает от этого.
- Как поведение, о котором идет речь, влияет на человека и почему он хотел бы, чтобы это поведение изменилось.



Практический совет:

Давайте представим, что вы проводите многодневный семинар и не одобряете постоянные опоздания одной из участниц.

Вы могли бы выразить это в послании от первого лица: «Я нахожу регулярные опоздания неприятными и неуважительными. Я должен каждый раз прерывать наш общий настрой и отвлекаться».

Такое высказывание не направлено на конфликт, скорее, оно дает человеку, к которому обращаются, возможность сразу понять, о чем на самом деле идет речь. Возможно, именно так можно быстро изменить поведение. Однако, если это не так и сообщение воспринимается как нападение, от вас требуется максимально спокойная реакция, чтобы ситуация могла быть разрешена наилучшим образом.



Вопрос для повторения № 5:

Найдите три примера «ты»- или «Вы»-сообщений и перефразируйте их так, чтобы они превратились в соответствующие высказывания «Я».

Вы можете также практиковать эту технику в повседневной жизни. Ваше окружение только выиграет, если вы будете общаться позитивно и с благодарностью.

Правильное активное слушание, техники перефразирования и вербализации, как правило, рекомендуются для продуктивного общения. Кроме того, существуют специальные методы ведения беседы, которые становятся актуальными, прежде всего, в профессиональном консультировании. Вам уже интересно?

Тогда ждите следующих рабочих тетрадей, заметок по рефреймингу и других способов сделать консультационную беседу успешной.

5. Заключение

Прочитав эту рабочую тетрадь, вы уже приблизились к успеху, потому что сделали первые важные шаги. Хороший момент, чтобы спокойно оглянуться на изученный материал. Расслабьтесь немного и насладитесь этим опытом. Поддерживать постоянную мотивацию к учебе наряду с остальными повседневными задачами — это достижение, заслуживающее похвалы. Теперь у вас есть базовые знания в различных областях психологии, и все еще есть много нового материала для изучения.

В заключение следует сказать:

Оставайтесь на связи, продолжайте изучать информацию и следуйте за своей интуицией. Еще раз воспользуйтесь своим учебным дневником, чтобы записывать идеи и мысли. Указывайте дату и рядом делайте несколько заметок о своих планах. Развивайте привычку документировать опыт, начиная с этого момента, создавая новый журнал, дневник успеха. Этот маленький трюк поможет вам осознать свои обязанности, особенно в том, что касается вашего положения в качестве предпринимателя. Ведь в этом тоже заключается один из аспектов вашей деятельности.

**Вы должны убедиться, что все работает на вас:
консультации и организация процесса!**



Удачи в дальнейшем обучении!

*Dr. phil. Marcus Klische, Pädagogische Leitung & Antje Limbach-Mayerhöfer,
zertifizierte Dozentin in der Erwachsenenbildung*

6. Ответы на вопросы для повторения

Вопрос для повторения № 1:

Прежде чем начать обучение, давайте подготовимся. Подумайте, какие понятия из обзора учебных пособий, который мы представили выше, вам уже знакомы. Проведите исследование и подумайте, какие пособия с первого взгляда кажутся привлекательными для вас.

Вы получите особое удовольствие, когда сами сможете работать с этими техниками в консультировании! Радуйтесь предстоящему обучению, а также людям, которые получают пользу от работы с вами. Ваша цель приближается, поскольку теперь вы начинаете погружаться в увлекательный мир психологического консультирования.

Ответ:

Собственные заметки. Желательно — саморефлексия.

Вопрос для повторения № 2

Что конкретно вы можете делать, чтобы «слушать по-настоящему»?

Ответ:

Чтобы правильно слушать, важно проявлять интерес и внимание в разговоре. Здесь также важна соответствующая внутренняя позиция. Вы ставите себя на место другого человека, принимаете и цените своего собеседника, уделяете ему полное внимание и позволяете ему свободно высказываться.

Вопрос для повторения № 3:

Придумайте свой небольшой диалог, в котором будет показано, как может помочь техника уточнения информации.

Ответ:

Руководствуйтесь информацией, изложенной в главе 4.4. Исходя из этого, возможен индивидуальный ответ.

Вопрос для повторения № 4:

а) Как работает перефразирование?

Ответ:

Перефразируя, слушатель время от времени повторяет высказывания другого человека своими словами. Этот метод основан на фактическом содержании предыдущего разговора.

б) Что такое вербализация?

Ответ:

Для вербализации, слушатель фиксирует эмоциональные сообщения собеседника и описывает их своими словами.

Вопрос для повторения № 5:

Найдите три примера «ты»- или «Вы»-сообщений и перефразируйте их так, чтобы они превратились в соответствующие сообщения «я».

Ответ:

Возможны индивидуальные варианты ответов.

7. Используемая литература по теме:

Watzlawick, Paul/ Beavin, Janet/ Jackson, Don (1969):

Menschliche Kommunikation. Formen, Störungen, Paradoxien,
Bern: Huber.

Weinberger, Sabine (2013):

Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für
psychosoziale Berufe.
Weinheim/Basel: Beltz