

Этапы консультационной беседы



Общая схема консультативного процесса



Базовые компоненты консультационной беседы (М.Певзнер)

- Построение отношений;
- Основная часть или работа с проблемой;
- Завершение



Задачи, реализующие определенное содержание консультирования:

- установление профессионального контакта в консультировании;
- предоставление клиенту возможности выговориться;
- предоставление клиенту эмоциональной поддержки и информации о позитивных аспектах его проблемной ситуации;
- совместная с клиентом переформулировка проблемы;
- заключение динамического контракта;
- формирование регистра возможных решений проблемы;
- выбор оптимального решения;
- закрепление мотивации и планирования реализации выбранного решения;
- завершение консультирования с предоставлением пациенту плана повторного обращения.

Этапы консультационной беседы по Г.М. Абрамовой

Этапы	содержание этапа	маркировка консультанта	глазами	маркировка клиента	глазами
1 этап	установление контакта, достижение взаимопонимания	«Привет!»		«Я пришел к Вам...»	
2 этап	Прояснение проблемы клиента, сбор информации о клиенте	«В чем проблема?»		«Меня не устраивает, как обстоят дела на настоящий момент...»	
3 этап	осознание желаемого результата, ответ на вопрос:	«Чего Вы хотите достичь?»		«То, что меня бы больше устроило, это...»	
4 этап	выработка альтернатив	«Что еще мы можем сделать по этому поводу»		«Чтобы достичь этого, мне необходимо...»	
5 этап	завершение контакта, обобщение в форме резюме	«Таким образом...»		«Я пришел к пониманию того...»	

Алгоритм проведения сессии



Структура сессии

Подготовка

Установление доверительных отношений

Активное слушание

Фокус на эмоциях клиента

Фокус на мыслях клиента (уточнение проблемы, новый взгляд на проблему)

Фокус на поведении клиента

Окончание сессии



Этапы беседы

- Знакомство с клиентом в начале беседы
- Расспрос клиента, формулирование и проверка консультативной гипотезы.
- Коррекционное воздействие
- Завершение беседы

Контакт в консультативном процессе

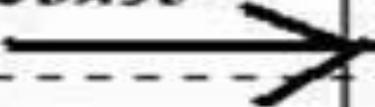
Контакт – это такой уровень безопасности, принятия и доверия во взаимодействии с консультантом, который позволяет клиенту выразить то, что его беспокоит.



Контракт – это соглашение между клиентом и консультантом, устанавливающий вид помогающих отношений между сторонами

Открытые и закрытые "пространства" личности в общении - «Окно Джогарри» (Дж.Лафт и Г. Инграм)

	известное мне	неизвестное мне
известное другим	1 Арена открытое для меня и для других	3 Слепое пятно закрытое для меня, но открытое для другого
неизвестное другим	2 Фасад открытое для меня, но закрытое для других	4 Неведомое закрытое и недоступное ни мне, ни другим

Окно Джохари	Я знаю о себе		Я не знаю о себе
Другие знают обо мне	1. Открытая зона Покажи себя	Получи обратн. связь 	2. Слепая зона
Другие не знают обо мне	3. Скрытая зона 		4. Черный ящик

Цели слушания

«Научись слушать,
и ты можешь
извлечь пользу и из
тех, кто говорит
плохо»

(Плутарх)



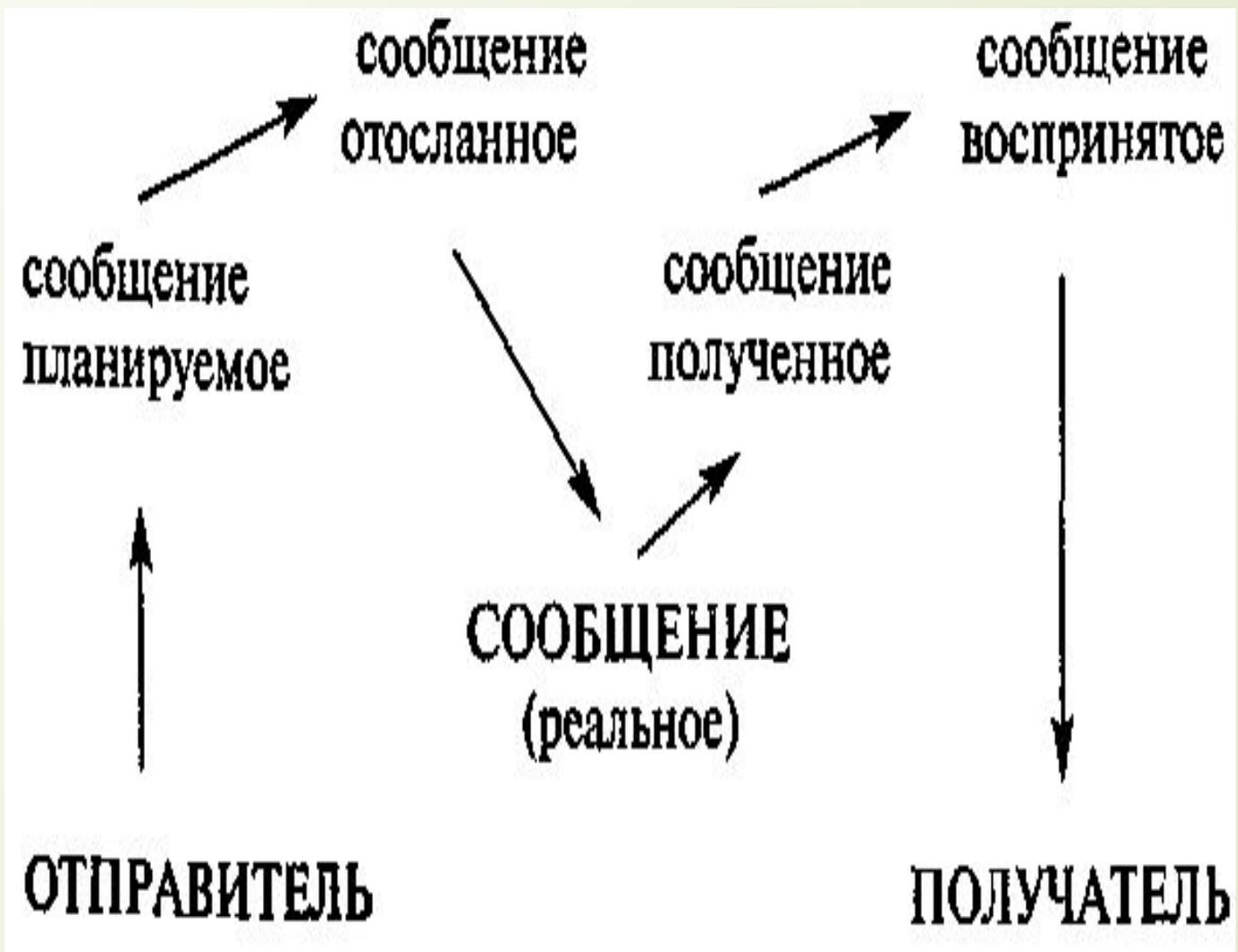
Понять

Обратить внимание

Запомнить

Передать







Виды слушания:

- **Пассивное** (умение внимательно молчать)
- **Активное** (понимание слов)
- **Эмпатическое** (понимание того, что за словами)



Барьеры, связанные с действиями слушающего:

- Пропускает информацию через личный фильтр;
- Незначительные с точки зрения получающего моменты выпускает;
- Непривычные слова заменяет на привычные;
- Обрабатывает информацию согласно своей логике;
- Запоминает необычные факты, но «больное» слово заменяет на менее опасное и эмоционально выдержанное;
- Может истолковать так, как ему хочется

Слушание, затрудняющее взаимодействие

- 1. Критицизм** - Вы высказываетесь, критикуя позицию пациента.
Например, «Все это ерунда!», «Глупости вы говорите!»
- 2. Игнорирование** - Не принимаете во внимание того, что говорит человек, пропуская мимо ушей его высказывания.
- 3. Эгоцентризм** - Вы пытаетесь найти у собеседника понимание только тех проблем, которые связаны с Вашим направлением мысли («ведете свою линию»)

Цели активного слушания:

1. Активное слушание обеспечивает обратную связь партнеру по общению.
2. Помогает прояснить смыслы, понять друг друга.
3. Обеспечивает соблюдение принципа партнерского взаимодействия.
4. Оно предполагает учитывать следующие факторы:



Пирамида активного слушания



The diagram consists of an orange pyramid with three horizontal white boxes on its right side, each containing text. The boxes are stacked vertically, with the top box at the narrowest part of the pyramid and the bottom box at the widest part. The text in the boxes is red and bold.

3 уровень
Глобальное слушание

2 уровень
Сфокусированное
слушание

1 уровень
Поверхностное
слушание

Активное слушание

- Рефлексивное слушание предполагает использование следующих приемов поддержки собеседника:
- **Выяснение, уточнение:**
 - я не понял
 - повторите еще раз...
 - что вы имеете в виду?
 - не могли бы Вы объяснить?
- **Парафраз**, то есть повторение слов собеседника своими словами, чтобы удостовериться, что вы его правильно поняли:
 - вы считаете, что...
 - другими словами...
- **Отражение чувств:**
 - мне кажется, Вы чувствуете...
 - понимаю, Вы сейчас разгневаны...
- **Резюмирование:**
 - и так, Вы считаете...
 - Ваши слова означают...
 - другими словами...

Эмпатическое слушание

Эмпатическое слушание

- - настрой на состояние собеседника;
- - отразить его переживания, не интерпретируя, отразить, чтобы почувствовать партнера
- - продемонстрировать собеседнику, что вам понятны его мысли и чувства

Нельзя

- Объяснять партнеру его чувства
- Интерпретировать для себя
- Ставить диагноз
- Произносить реплики типа: «Со мной это тоже было»
- Успокаивать: «Это еще не так плохо»
- Оценивать: «Это очень хорошо»
- Критиковать: «Ты сделал ошибку»